

**PENGARUH KINERJA TATA USAHA TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN DI MADRASAH ALIYAH MATLA'UL ANWAR GISTING**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Gubna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Dalam Ilmu Tarbiyah  
Dan Keguruan**

**Oleh**

**DEDEK SETIAWAN  
NPM : 1511030137**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
1440 H/2019 M**

**PENGARUH KINERJA TATA USAHA TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN DI MADRASAH ALIYAH MATLA'UL ANWAR GISTING**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Gubna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Dalam Ilmu Tarbiyah  
Dan Keguruan**



**Prodi : Manajemen Pendidikan Islam**

**Pembimbing I: Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd**

**Pembimbing II: Dr. Nanang Supriadi, M.Sc**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
1440 H/2019 M**

## ABSTRAK

Penelitian ini menjelaskan tentang “Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting” dimana Kinerja tata usaha adalah salah satu kegiatan administrasi pendidikan dilingkungan sekolah/madrasah, dalam bahasa inggris disebut juga sebagai *clerical work management* atau *recording system*. Sedangkan kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting?” Hipotesis yang penulis ajukan adalah ada Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar dan tidak ada Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dimana sampel yang digunakan sebesar 128 siswa, teknik pengumpulan data menggunakan metode angket/kuesioner sebagai metode pokok. Uji validitas menggunakan korelasi *product moment* dari pearson. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach dengan bantuan SPSS 22*. Kemudian untuk mengetahui hasil data penulis menggunakan metode analisis regresi linier sederhana. Sebagai hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari variabel terikat sebesar 0,343. Selain itu  $R^2$  sebesar 0,118 pada taraf signifikansi 5%. Hal ini berarti kontribusi variabel X (kinerja tata usaha) terhadap variabel Y (kualitas layanan) adalah 11,8% dan tersisa 88,2% dari faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting yang tidak menjadi fokus penelitian ini.

**Kata Kunci :** Kinerja Tata Usaha dan Kualitas Layanan





**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame – Bandar Lampung Telp. (0721) 703260**

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di  
Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting**

**Nama : Dedek Setiawan**

**NPM : 15110030137**

**Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam**

**Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan**

**MENYETUJUI**

**Untuk di munaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd  
NIP. 196407111991032003**

**Dr. Nanang Supriadi, M.Sc  
NIP. 197911282005011005**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam**

**Drs. Amiruddin, M.Pd.I  
NIP. 196903051996031001**





KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Leikol H. Endro Suratmin Sukarame – Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

**PENGESAHAN**

Sketsa dengan judul’ “PENGARUH KINERJA TATA USAHA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI MADRASAH ALIYAH MATLA’UL ANWAR GISTING” Disusun oleh DEDEK SETIAWAN, NPM: 1511030137, Jurusan MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM. Telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah pada Hari/Tanggal: Jum’at, 28 Juni 2019, Pukul 13.00-14.30 WIB. Di Ruang Sidang Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

**TIM DEWAN PENGUJI**

Ketua Sidang

: Drs. H. Amirudin, M.Pd.I

Sekretaris

: Sri Purwanti Nasution, M.Pd

Penguji Utama

: Dr. Subandi, MM

Penguji Pendamping I

: Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd

Penguji Pendamping II

: Dr. Nanang Supriadi, M.Sc

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd  
NIP. 195608101987031001

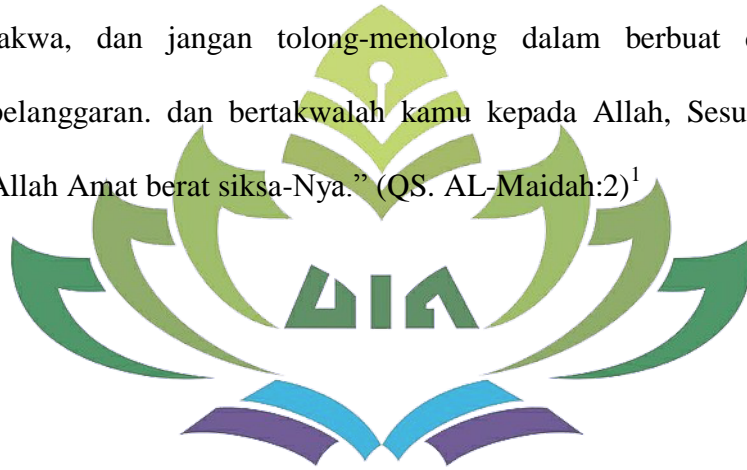


## MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٠١﴾

Artinya :

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.” (QS. AL-Maidah:2)<sup>1</sup>



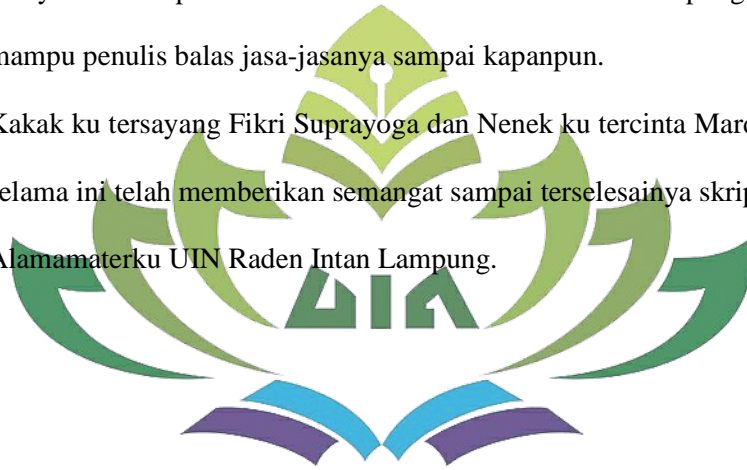
---

<sup>1</sup> Departemen Agama Islam RI, *AL-Qur'an dan Terjemahannya*, ( Bandung: CV Diponegoro, 2005), h.476

## PEREMBAHAN

*Alhamdulillahillobbilamin....* Puji syukur kepada-Mu Ya Allah atas karunia hidayah dan kelancaran, sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasihku kepada :

1. Kedua Orang tuaku tercinta, Ayahanda Suris Wantoro dan Ibunda Siti Halimah yang tiada hentinya memberikan semangat, dorongan, nasehat, kasih sayang serta ketulusan do'anya sehingga menghantarkan penulis menyelesaikan pendidikan S1 di UIN Raden Intan Lampung, yang tak mampu penulis balas jasa-jasanya sampai kapanpun.
2. Kakak ku tersayang Fikri Suprayoga dan Nenek ku tercinta Mardiyah yang selama ini telah memberikan semangat sampai terselesainya skripsi ini.
3. Almamaterku UIN Raden Intan Lampung.



## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum, Wr. Wb**

*Alhamdulillahirobbil'alamin.* Segala puji hanya bagi Allah atas segala rahmat dan anugerah-Nya, Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi dan Rosul kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KINERJA TATA USAHA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI MADRASAH ALIYAH MATLA’UL ANWAR GISTING”, guna melengkapi sebagian persyaratan ujian munaqosah dalam mencapai gelar Sarjana Pendidikan (SP.d) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung. Penyelesaian skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada Bpk/Ibu :

1. Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd selaku dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Drs. H. Amirudin, M.Pd.I selaku ketua jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Lampung.
3. Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan pengarahan kepada penulis.



4. Dr. Nanang Supriadi, M. Sc selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan dengan sabar membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Dosen di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (khususnya di Jurusan Manajemen Pendidikan) yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Lampung.
6. Sahabat dan teman kontrakan Rio Dian Fahmi, Mahmud Fajar, Ikhsan Arief yang telah memberikan motivasi dan dukungannya. Semoga sukses menyertai kita semua.
7. Sahabat-sahabat seperjuanganku dibangku kuliah Agus Setiawan, Egi Septadinata, Fahmi Arsyad, Septa Yusnandar, Elisnawati, Tia Aziza, Tara Oktaviana, Sohifatul Mufidah dan seluruh teman-teman MPI B 2015 yang tidak bisa penulis sebutkan, terimakasih atas kenangan dan candaawa yang pernah terjalin selama ini.
8. Saudara-saudaraku KKN 265 Desa Panggung Rejo Utara Kabupaten Pringsewu dan Kelompok PPL SMP 7 NEGERI Bandar Lampung yang telah mengukir momen-momen mengesankan.
9. Almamater UIN tercinta.

Semoga Allah melimpahkan Rahmat dan Hidayahnya kepada kita semua dan berkenan membalas semua kebaikan yang diberikan kepada

penulis. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Amin.

**Wasalamu'alaikum. Wr. Wb**

Bandar Lampung, Mei 2019  
Penulis,

**DEDEK SETIAWAN**  
**NPM.1511030137**





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

## **BAB I PENDAHULUAN..... 1**

A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	3
C. Latar Belakang Masalah .....	4
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan Penelitian .....	11
F. Manfaat Penelitian .....	11

## **BAB II LANDASAN TEORI ..... 13**

A. Kinerja Tata Usaha.....	13
1. Pengertian Kinerja.....	13
2. Kinerja Tata Usaha.....	14
3. Tugas dan Fungsi Tata Usaha .....	15
4. Indikator Tata Usaha .....	20
B. Kualitas Layanan.....	23
1. Pengertian Layanan .....	23
2. Kualitas Layanan.....	26
3. Bentuk – Bentuk Layanan.....	29
4. Indikator Layanan .....	35
C. Penelitian yang Relevan .....	37
D. Kerangka Berpikir.....	40
E. Hipotesis.....	42

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... 43**

A. Metode Penelitian.....	43
A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	43
B. Definisi Oprasional Penelitian .....	44
C. Populasi dan Sampel .....	45
1. Populasi .....	45
2. Sampel.....	46
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	47
4. Jumlah Sampel .....	47
D. Alat Pengumpul Data .....	48
E. Pengujian Instrumen.....	52
1. Uji Validitas .....	52
2. Uji Reliabilitas .....	53
F. Teknik Analisis Data.....	54
1. Teknik Normalitas.....	54
2. Teknik Homogenitas .....	55

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 59**

A. Hasil penelitian	
1. Sejarah Berdirinya M.A Aliyah Matla'ul Anwar Gisting .....	59
2. Letak Geografis Ma Aliyah .....	61
3. Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Sekolah.....	61
4. Keadaan Pendidik.....	64
5. Keadaan Peserta Didik .....	66
6. Sarana Dan Prsarana.....	66
7. Struktur Organisasi .....	68
B. Penyajian Data Lapangan .....	69
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	69
2. Uji Normalitas.....	74
3. Uji Homogenitas .....	75
4. Uji Hipotesis.....	76
a. Regresi Sederhana .....	78
b. Koefisien Determinasi .....	79
C. Pembahasan .....	80



1. Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan .....	80
<b>BAB V KESIMPILAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Populasi Kelas 12 Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting.....	46
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Kinerja Tata Usaha.....	49
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan.....	50
Tabel 3.4 Skor Jawaban Skor Angket Skala Likert .....	51
Tabel 3.5 Rumus Kolomogrov Smirnov .....	54
Tabel 4.1 Daftar nama kepala sekolah MA.MA Gisting .....	60
Tabel 4.2 Daftar Guru dan Karyawan MA.MA Gisting .....	64
Tabel 4.3 Daftar Jumlah Pendidik.....	66
Tabel 4.4 Data Sarana dan Prasarana.....	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kinerja Tata Usaha.....	70
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Tata Usaha.....	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Kolomogron Smirnov .....	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Homogenitas.....	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis.....	77
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	78
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Sederhana .....	79
Tabel 4.14 Hasil Uji Koofisien Determinasi.....	80



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Validitas Kinerja Tata Usaha dan Kualitas Layanan.....	87
Lampiran 2 Uji Reliabilitas Kinerja Tata Usaha dan Kualitas Layanan .....	89
Lampiran 3 Uji Normalitas .....	91
Lampiran 4 Uji Homogeitas.....	92
Lampiran 5 Uji Hipotesis .....	93
Lampiran 6 Penyebaran Angket.....	94
Lampiran 7 Kisi-Kisi Instrumen Kinerja Tata Usaha dan Kualitas Layanan .....	96



## **PBAB I PENDAHULUAN**

### **A. Penegasan Judul**

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami judul skripsi ini dan tidak menimbulkan kesalahpahaman bagi para pembaca, maka perlu adanya uraian terhadap penegasan arti dan makna dari beberapa istilah yang terkait dengan tujuan skripsi ini. Dengan penegasan tersebut diharapkan tidak akan terjadi disinterpretasi terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah yang digunakan, disamping itu langkah ini merupakan proses penekanan terhadap pokok permasalahan yang akan dibahas.

Adapun judul skripsi ini adalah “ Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan” . Untuk itu perlu diuraikan pengertian dari istilah judul tersebut sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu ( orang atau benda ) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.<sup>1</sup>
2. Kinerja atau sering juga disebut dengan performance secara etimologis adalah “*the act of performing* “ atau tindakan menampilkan, penampilan kerja, untuk kerja melaksanakan suatu pekerjaan dengan perilaku kerja. Setiap organisasi atau lembaga menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya, setiap organisasi atau lembaga tersebut terdiri dari

---

<sup>1</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1996, h.747

pelaku/pegawai yang memiliki tugas dari tanggungjawab yang harus dilakukan secara sendiri dengan tujuan yang akan dicapai.<sup>2</sup>

3. Tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi.<sup>3</sup>
4. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat, keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan – persyaratan tersebut.<sup>4</sup>
5. Ditinjau dari definisinya, pelayanan yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup>Ummi masitahsari, *jurnal analisis kinerja pegawai di puskesmas jingaya makasar*. Universitas Hasanuddin. Makasar Hasanuddin. Makasar: 2015

<sup>3</sup> H.M Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Rieneka Cipta, Jakarta, 2010, hlm. 94.

<sup>4</sup>Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012), Cet-6, hlm. 137

<sup>5</sup> Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Dministrasi Di Sekolah*, *Jurnal Al-Idarah*, Vol. 7 No. 1 ( Juni 2017 ) h.129

Berdasarkan penjelasan diatas maka judul skripsi ini dapat disimpulkan secara keseluruhan adalah Pengaru Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan.

### **B. Alasan Memilih Judul**

Adapun alasan penulis memilih judul skripsi ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Alasan Objektif**

Di setiap sekolah tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan- pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. Maka, melalui manajemen tata usaha yang baik, juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga.

#### **2. Alasan Subjektif**

- a. Judul tersebut sangat relevan dengan disiplin ilmu yang ditekuni penulis di fakultas Tarbiyah dan Keguruan dan tersedianya literature yang menunjang seperti jurnal, artikel dan data yang diperlukan untuk penunjang referensi kajian dan data dalam usaha menyelesaikan skripsi ini maka sangat memungkinkan penulis untuk melakukan penelitian.
- b. Lokasi penelitian terjangkau dari segi transportasi dan diperbolehkan dalam proses penelitian.



### C. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa layanan pendidikan yang dibeli oleh para pelanggan pendidikan. Pelanggan utama dari lembaga pendidikan adalah peserta didik, atau mahasiswa. Disamping itu masih banyak lagi pelanggan yang lain. Apabila produsen tidak mampu meningkatkan kualitas layanan, dalam hal ini jasa pendidikan, di sebabkan karena mutu yang kurang disenangi oleh pelanggan, tidak memberikan nilai tambah bagi peningkatan pribadi individu, pelayanan yang kurang baik, maka produk yang ditawarkan tidak akan laku, akibatnya sekolah akan mundur, juga berimbas pada berkurangnya peminat, dan pada akhirnya sekolah/lembaga tersebut akan tutup.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang berperan penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan disetiap instansi maupun lembaga pendidikan sekalipun. Lembaga pendidikan yang termasuk dalam jasa layanan maka dari itu memerlukan sumber daya manusia yang dapat mengembangkan lembaga tersebut. Adapaun sumber daya manusia yang terlibat pada lembaga untuk meningkatkan kualitas layanan sekolah tersebut yaitu tenaga pendidik (guru) dan tenaga kependidikan meliputi sistem keadministrasian sekolah atau pun tata usaha. Guna meningkatkan pelayanan yang baik diperlukan SDM tata usaha yang mumpuni, hal ini merupakan modal dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikannya. Terlebih lagi bagi manajer yang merencanakan lembaganya bisa mengungguli lembaga lain, tentu pelayanan

menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus.

Dalam surah al-Hasyr : 9 Allah berfirman

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْإِيْمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِّمَّا أُوتُوا وَيُؤْثِرُونَ عَلَىٰ أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿٩﴾

Artinya : “Dan orang-orang yang telah menempati kota madinah dan telah beriman (Anshar) sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka mencintai orang yang hijrah kepada mereka. Dan mereka tidak menaruh keiinginan dalam hati mereka kepada apa-apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin), dan mereka mengutamakan (Muhajirin), atau diri mereka sendiri, meskipun mereka dalam kesusuahan. Dan siapa yang dijelihara dari kekikirann dirinya, mereka itulah orang-orang yang beruntung.”<sup>6</sup>

Beberapa konsekuensi dari ayat tersebut, yaitu pertama, adanya usaha untuk menghormati atau melayani orang lain (dalam konteks ini kaum Muhajirin), kedua, kaum Anshar mengutamakan penghormatan kepada kaum Muhajirin dan yang terakhir, kaum Anshar rela mengalahkannya sendiri. Begitupun didalam memberikan pelayanan disuatu lembaga, lembaga harus bisa meneladani kaum Anshar dalam berinteraksi dengan kaum Muhajirin yang mencerminkan nilai-nilai pengorbanan. Dalam konteks manajemen pendidikan islam, nilai-nilai pengorbanan itu bisa berupa hal-hal berikut ini :

- a. Kesadaran untuk mengendalikan kepentingan diri sendiri
- b. Kesadaran untuk mengutamakan kepentingan orang lain
- c. Kesadaran untuk memuaskan orang lain.
- d. Kesadaran untuk menghindarkan kekecewaan orang lain sejauh mungkin.

<sup>6</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Jakarta, 2005, h.193

- e. Kesadaran untuk membangkitkan perasaan orang lain agar mencintai lembaga pendidikan islam.<sup>7</sup>

Keberhasilan suatu lembaga/sekolah tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Salah satunya adalah bagaimana kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada dalam lingkungan lembaga/sekolah tersebut, khususnya bagi staf tata usaha yang harus menunjukkan kinerja lebih dengan memberikan suatu pelayanan yang baik.

Konsep pelayanan tidak hanya di pakai dalam dunia usaha/bisnis, tetapi juga dipakai dalam dunia pendidikan. Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas layanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dengan demikian ikatan hubungan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam pendidikan.<sup>8</sup>

Pelayanan yang baik merupakan bagaimana cara seseorang memberikan sesuatu kepuasan kepada setiap pelanggan, sehingga dengan adanya kepuasan tersebut dapat memberikan nama baik bagi suatu lembaga dan memuaskan dalam memberikan pelayanan menandakan bahwa kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan telah baik. Hal ini tampak dalam Surat Al-Baqarah ayat 267 yang menyatakan bahwa;

---

<sup>7</sup>Muzamil Qomar, 'Manajemen Pendidikan Islam, Jakarta: Erlangga, 2007, h. 194.

<sup>8</sup>Abdullah Taman, Analisis Kualitas Layanan Terhadap Pelayanan Mahasiswa, *Jurnal Nominal*, Vol 2, No.1, 2013, h.101.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ  
 الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ  
 وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya; Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS; Al-Baqarah Ayat 267).<sup>9</sup>

Permasalahan yang sering terjadi dalam suatu lembaga menunjukan bahwa banyak orang yang masih kurang dalam memberikan sebuah pelayanan pelanggan, sehingga banyak pelanggan yang kurang puas dan kerap mengeluarkan kata-kata yang tidak baik. Terdapat banyak hal yang membuat pelanggan tidak merasa puasakan pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga, salah satunya ialah ketidakramahan seseorang, merasa acuh takacuh, tidak peduli, berkata-kata dengan nada yang tinggi kepada pelanggan. Hal demikian sangatlah berpengaruh terhadap pencapaian tujuan lembaga karena memberikan rasa tidak nyamanan terhadap pengguna layanan tersebut.

Hal ini ditegaskan dalam surat Thaha ; 44 dan surat Ali Imran ayat 159.

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿١١﴾

Artinya ; Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut".(QS; Thaha:44)<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Al-Qur'an, Surat Al-Baqarah, Ayat 267

<sup>10</sup> Al-Qur'an, Surat Thaha, Ayat 44.



فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

*Artinya; Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. (QS; Ali Imran: 159)<sup>11</sup>*

Pelayanan dalam pendidikan mencakup berbagai hal, seperti pelayanan pembelajaran, yang paling penting merasakan manfaat ini adalah para siswa/siswi, mahasiswa. Pelayanan bimbingan dan konseling bagi siswa/siswi, mahasiswa maupun guru ataupun dosen, pelayan kepegawaian, pelayanan keuangan ataupun pelayanan tata usaha.

Berdasarkan pra penelitian pada tanggal 10 Januari 2019 dengan staf tata usaha, dan beberapa siswa atau siswi, pelayanan yang dilakukan oleh tata usaha di Madrasah tersebut sudah berjalan sebagai mana mestinya dilihat pelayanan yang sangat sigap dari para staf tata usahanya, namun ada beberapa kendala, yaitu karena ruangan tata usaha tidak terlalu besar, sehingga sedikit menyulitkan para staf untuk bergerak lebih aktif untuk mempercepat suatu layanan. Namun dengan demikian para staf tata usaha tidak begitu memikirkan dengan kendala tersebut

Hasil wawancara langsung dengan siswa siswi madrasah aliyah matla'ul anwar Gisting bahwa kinerja tata usaha di madrasah tersebut sudah berjalan cukup baik dilihat dari ketanggapan tata usaha, fasilitas yang ada, serta dilihat dari pembagian kewajiban bekerja, hubungan antar guru, karyawan, pemimpin, honorium/gaji, dan sebagainya. Diharapkan kinerja tata usaha yang berkompeten

---

<sup>11</sup> Al-Qur'an, Surat Ali Imran, Ayat 159.

mampu mempengaruhi kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting.

Penulis berupaya mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut, sehingga dapat diketahui dengan jelas ada tidaknya pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting.<sup>12</sup>

Keberadaan tenaga tata usaha atau administrasi sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan sebagai salah satu komponen proses pembelajaran. Tugas dan fungsi tidak biasa dilakukan oleh pendidik karena pekerjaan tata usaha bersifat administratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus. Karena menurut fungsi dan tugasnya, tata usaha merupakan pekerjaan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi disyaratkan untuk pendidik, dan kadang kala tidak berhubungan langsung dengan peserta didik.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah /Madrasah bahwa pelaksanaan urusan administrasi sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

- a. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian
- b. Melaksanakan Administrasi Keuangan
- c. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana
- d. Melaksanakan Hubungan administrasi Hubungan Sekolah dan Masyarakat
- e. Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan

---

<sup>12</sup> Observasi pra penelitian di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting pada tanggal 10 Januari 2019

- f. Melaksanaka Administrasi kesiswaan
- g. Melaksanakan Administrasi Kurikulum.<sup>13</sup>

Tugas dari kegiatan ketatatusahaan itu ialah hanya melakukan pencatatan tentang segala sesuatu yang terjadi didalam suatu organisasi (kantor, sekolah, organisasi, dan lain-lain) untuk digunakan sebagai bahan keterangan bagi seorang pemimpin. Tenaga administrasi sekolah berperan penting dalam dua hal. Pertama dalam menentukan mutu kebijakan sekolah, semakin tepat data yang ada di tangan tenaga administrasi sekolah semakin tinggi mutu kepuasan. Disamping itu, peran dalam menentukan mutu pelayanan sekolah sebagai publik relation sekolah.<sup>14</sup>

Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan – pelaksanaan operatif untuk mencapai tujuan suatu organisasi, menyediakan keterangan – keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi suatu keseluruhan.<sup>15</sup> Maka melalui manajemen tata usaha yang baik, juga mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga.

---

<sup>13</sup>Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Adminstrasi Sekolah/Madrasah

<sup>14</sup>Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Administrasi Sekolah Menengah*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), h.18

<sup>15</sup>M Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta, Rineka Cipta, 2010, h. 109.

#### **D. Identifikasi Masalah**

1. Belum diketahui Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Layanan.
2. Belum diketahui kinerja tata usaha.
3. Belum diketahui kualitas layanan.

#### **E. Batasan Masalah**

Batasan masalah merupakan kegiatan peneliti membatasi masalah penelitian untuk mempersempit objek penelitian sehingga penelitian menjadi lebih jelas dan terarah, maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di MA Matla'ul Anwar Gisting.

#### **F. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Apakah terdapat Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar?”

#### **G. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting.

#### **H. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dan kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan secara teoretik

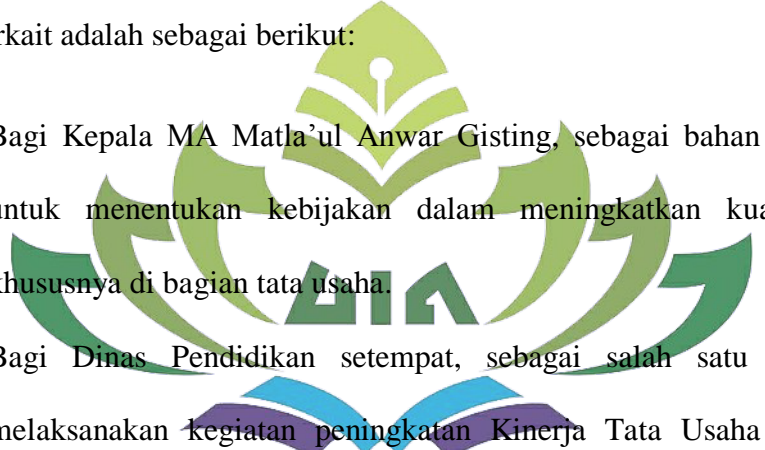
Sebagai referensi ilmiah untuk memperoleh manfaat dan pengembangan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan dan



menerapkan untuk kasus nyata yang terjadi di lapangan yaitu dalam hal pengaruh kinerja tata terhadap kualitas layanan di MA Matla'ul Anwar Gisting.

## 2. Kegunaan secara praktis

Bagi penyusun, untuk memperoleh inspirasi, persepsi dan kreativitas dalam menggali dan mengekspresikan pengetahuan melalui penulisan ilmiah, memberi dorongan dan motivasi untuk belajar lebih banyak serta mendapatkan pengalaman yang intensif berkaitan dengan kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan. Disamping itu manfaat praktis yang didapatkan oleh masing-masing pihak terkait adalah sebagai berikut:

- 
- a. Bagi Kepala MA Matla'ul Anwar Gisting, sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan khususnya di bagian tata usaha.
  - b. Bagi Dinas Pendidikan setempat, sebagai salah satu acuan dalam melaksanakan kegiatan peningkatan Kinerja Tata Usaha dan Kualitas layanan di MA Matla'ul Anwar Gisting.
  - c. Bagi Madrasah, sebagai gambaran peningkatan Kinerja Tata Usaha dan Kualitas Layanan di madrasah.



## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Kinerja Tata Usaha

#### 1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah tingkat pencapaian pelaksanaan tugas pegawai berdasarkan wewenang dan tanggung jawabnya. Untuk mencapai kinerja yang baik tentu bukanlah suatu hal yang mudah. Hal ini disebabkan banyaknya hal atau aspek yang berpengaruh terhadap tingkat kinerja seorang pegawai baik itu aspek mekanisme organisasi, grup, karakteristik individu, maupun individual.

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *actual performance* yaitu prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Davis menyatakan bahwa “*performance: the outcome, or end result, are typically measured in various form of three criteria: quantity and quality of products and services*”. Kinerja merupakan hasil atau akhir yang biasanya diukur berdasarkan pada tiga kriteria, yaitu kuantitas dan kualitas produk serta layanan berupa tingkat pelayanan pelanggan.<sup>1</sup>

Sedangkan menurut Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategi (strategic planning) suatu lembaga atau organisasi.<sup>2</sup> Dari

---

<sup>1</sup>Syamsudin, *Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah*, 2015, h.26

<sup>2</sup>Indra Bastian, *Akuntansi Sektor Publik*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UGM, 2001, h. 329

uraian diatas dapat disimpulkan maka, kinerja adalah sebagai perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan.

## 2. Kinerja Tata Usaha

Pada hakikatnya kegiatan tata usaha ialah segenap kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan organisasi. The Liang Gie merumuskan tata usaha ialah segenap rangkaian aktivitas, menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi.<sup>3</sup>

Tata Usaha terdiri dari dua kata, yaitu “Tata” dan “Usaha” yang masing-masing kurang lebih mempunyai pengertian sebagai berikut Tata adalah suatu peraturan yang harus ditaati dan usaha ialah suatu usaha dengan mengerahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu maksud. Jadi menurut arti kata, Tata Usaha adalah suatu aturan atau peraturan yang terdapat dalam suatu proses penyelenggaraan kerja. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan istilah Tata Usaha ialah penyelenggaraan tulis menulis (keuangan dan sebagainya) di perusahaan, negara dan sebagainya, sedangkan penata usaha ialah orang-orang yang menyelenggarakan tata usaha.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, ( Yogyakarta, Liberty Yogyakarta, 2000), h.16

<sup>4</sup> Rufqotuz Zakhiroh, Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik, *Jurnal Didaktika*, Vol 19, No.2 (Februari 2013), h. 62



Tidak jauh berbeda dengan definisi kinerja, yang dimaksud kinerja tata usaha adalah salah satu kegiatan administrasi pendidikan di lingkungan sekolah, dalam bahasa Inggris tata usaha disebut sebagai *clerical work, office management* atau *recording and reporting system*.<sup>5</sup> Dalam bahasa Belanda tata usaha juga berarti *administratie*.<sup>6</sup>

Administrasi ketatausahaan merupakan subsistem organisasi, dalam hal ini adalah organisasi sekolah. Kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi sekolah, mulai dari surat-menyurat sampai dengan inventarisasi barang. Dilihat dari pengertiannya, kegiatan tata usaha tidak hanya menyangkut kegiatan surat-menyurat tetapi juga menyangkut semua bahkan keterangan dan informasi yang berwujud warkat. Dengan kata lain, administrasi ketatausahaan adalah suatu kegiatan dari administrasi pendidikan dalam proses pencatatan, penghimpunan, dan pendokumentasian data maupun dokumentasi yang digunakan oleh pemimpin (kepala sekolah) dalam proses pengambilan keputusan dan proses pembuatan laporan program pendidikan di sekolah.<sup>7</sup>

### 3. Tugas dan Fungsi Tata Usaha

#### a. Tugas tata usaha

Suatu organisasi dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari bidang administrasi, sehingga sangat diperlukan bidang ketatausahaan. Pada dasarnya bidang

---

<sup>5</sup> Amiruddin, Kinerja Tata Usaha Dalam Administrasi Pendidikan, *Jurnal Al-Idarah*, Vol. 7 No. 1, 2017, h. 131.

<sup>6</sup> *Ibid*, h.131

<sup>7</sup> Nur Aedi, *Manajemen Pendidik Dan Tenaga Pendidik*, Yogyakarta, Gosyen Publishing, 2016, h. 101.

ketatausahaan memiliki tugas menghimpun, megolah, dan menyimpan data, mengarsipkan atau mendokumentasikan data-data suatu organisasi yang diperlukan.<sup>8</sup> Tugas dari kegiatan ketatausahaan hanya melakukan pencatatan tentang segala sesuatu yang terjadi di dalam suatu organisasi (kantoor, sekolah, organisasi, dan lain-lain) untuk digunakan sebagai bahan keterangan bagi seorang pemimpin.

Dari pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa tata usaha tidak lebih daripada kegiatan atau pekerjaan tulis-menulis, catat mencatat, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang dilakukan oleh sejumlah personal dalam ruangan yang penuh dengan meja, kursi serta tumpukan kertas-kertas atau berkas-berkas yang memuat berbagai keterangan.<sup>9</sup> Dengan kertas itu dibuat berbagai catatan atau diterima berbagai informasi tertulis, yang ternyata sangat besar pengaruhnya terhadap penyelenggaraan sekolah.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

- a. Melaksanakan AdministrasiKepegawaian
  - 1) Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian berdasarkan standar pendidik dan tenagakependidikan
  - 2) Membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan
  - 3) Melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian
  - 4) Mengelola buku induk administrasi Daftar Urut Kepangkatan (DUK)
  - 5) Melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian

---

<sup>8</sup>Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Haji Masagung, 1992, h. 54

<sup>9</sup>*Ibid.*, hal. 6

- 6) Menyiapkan format-format kepegawaian
- 7) Memproses kepangkatan, mutasi, dan promosi pegawai
- 8) Menyusun laporan kepegawaian
- 9) Menyusun dan menyajikan data/statistik kepegawaian
- 10) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan kepegawaian
- 11) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kepegawaian
- b. Melaksanakan Administrasi Keuangan
  - 1) Membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal
  - 2) Membantu pimpinan mengatur arus dana
  - 3) Menyusun dan menyajikan data/statistik keuangan
  - 4) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan keuangan
  - 5) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan keuangan
- c. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana
  - 1) Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana
  - 2) Membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana
  - 3) Mengadakan sarana dan prasarana
  - 4) Menginventarisasikan sarana dan prasarana
  - 5) Mendistribusikan sarana dan prasarana
  - 6) Memelihara sarana dan prasarana
  - 7) Melaksanakan penghapusan sarana dan prasarana
  - 8) Menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala
  - 9) Menyusun dan menyajikan data/statistik sarana dan prasarana
  - 10) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan sarana dan prasarana
  - 11) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan sarana dan prasarana
- d. Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat
  - 1) Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah
  - 2) Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (stakeholders)
  - 3) Membina kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat
  - 4) Mempromosikan sekolah/madrasah
  - 5) Mengkoordinasikan penelusuran tamatan
  - 6) Melayani tamu sekolah/madrasah
  - 7) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan hubungan sekolah dengan masyarakat
  - 8) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan hubungan sekolah dengan masyarakat
- e. Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan
  - 1) Menerapkan peraturan kesekretariatan
  - 2) Melaksanakan program kesekretariatan
  - 3) Mengelola surat masuk dan keluar

- 4) Membuat konsepsurat
- 5) Melaksanakan kearsipansekolah/madrasah
- 6) Menyusutkansurat/dokumen
- 7) Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan
- 8) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi perusratan dan pengarsipan
- 9) Memanfaatkan TIK untuk mengadminstrasikan persuratan dan pengarsipan
- f. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan
  - 1) Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru
  - 2) Membatu kegiatan masa orientasi
  - 3) Membantu mengatur rasio peserta didik perkelas
  - 4) Mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik
  - 5) Membuat data statistik pesertadidik
  - 6) Menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik secara berkala
  - 7) Mendokumentasikan program kerja kesiswaan
  - 8) Mendokumentasikan program pengembangandiri
  - 9) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kesiswaan
  - 10) Memanfaatkan TIK untuk mengadminstrasikan urusan kesiswaan
- g. Melaksanakan Administrasi Kurikulum
  - 1) Mendokumentasikan standarisasi
  - 2) Mendokumentasikan kurikulum yangberlaku
  - 3) Mendokumentasikan silabus
  - 4) Menyiapkan format silabus, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), dan penilaian hasilbelajar
  - 5) Menyiapkan perangkat pengawasan proses pembelajaran
  - 6) Mendokumentasikan bahan ujian/ulangan
  - 7) Mendokumentasikan penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan pendidikan, danpemerintah
  - 8) Mendokumentasika standar kompetensi lulusan satuan pendidikan
  - 9) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan matapelajaran
  - 10) Mendokumentasikan kriteria ketuntasan minimal
  - 11) Membantu memfasilitasi pelaksanaan kurikulum dansilabus
  - 12) Mendokumentasikan pemetaan kompetensi dasar tiap mata pelajaran persemester
  - 13) Mendokumentasikan kurikulum, silabus, danRPP
  - 14) Mendokumentasikan Daftar Kumpulan Nilai Nilai (DKN)atau *leger*
  - 15) Membantu menyusung rafik daya serap ketuntasan belajar permata pelajaran
  - 16) Menyusun daftar buku-buku wajib

- 17) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kurikulum
- 18) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan.<sup>10</sup>

Sedangkan menurut Daryanto tata usaha memiliki tiga peranan pokok yaitu:

1. Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi
2. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pemimpin organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat
3. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.<sup>11</sup>

#### **b. Fungsi Tata Usaha**

Fungsi tata usaha adalah mengadakan pencatatan tentang sesuatu yang terjadi didalam suatu organisasi untuk dipergunakan sebagai bahan keterangan ( data ) bagi pimpinan dalam mengambil keputusan.<sup>12</sup>

Adapun menurut Nur Aedi tugas pokok dan fungsi tenaga administrasi sekolah dibagi menjadi Sembilan tugas pokok yaitu:

1. Tugas pokok urusan administrasi
2. Tugas pokok bendaharawan sekolah
3. Tugas pokok inventarisasi dan perlengkapan
4. Tugas pokok urusan administrasi kepegawaian
5. Tugas pokok administrasi kesiswaan
6. Tugas pokok administrasi persuratan
7. Tugas pokok pengelolaan perpustakaan
8. Tugas pokok pengelolaan laboratorium
9. Tugas pokok pembantu /penjaga sekolah<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah

<sup>11</sup> M Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, h. 94

<sup>12</sup> Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta, Haji Masagung, 1992, h. 54



Dari uraian diatas, pada intinya tata usaha memiliki enam fungsi kegiatan, antara lain:

1. Menghimpun, merupakan kegiatan untuk mencari data, menyediakan informasi yang belum ada sampai siap untuk digunakan bila diperlukan.
2. Mencatat, merupakan suatu kegiatan menghimpun informasi dengan menggunakan alat tulis sehingga menjadi suatu tulisan yang bisa dibaca, disimpan maupun dikirim. misalnya alat perekam suara,
3. Mengolah, merupakan suatu kegiatan untuk mengeloladata sampai menjadi suatu informasi yang berguna.
4. Menggandakan, merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperbanyak dokumen atau data.
5. Mengirim, merupakan suatu kegiatan menyampaikan data atau informasi kepada orang lain.
6. Menyimpan, merupakan suatu kegiatan menyimpan alat atau dokumen tertentu ditempat dianggap aman.<sup>14</sup>

#### **4. Indikator Tata Usaha**

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

---

<sup>13</sup> Nur Aedi, *Manajemen Pendidik Dan Tenaga Pendidik*, Yogyakarta, Gosyen Publishing, 2016, h. 115.

<sup>14</sup> *Ibid*, h.116-117

- a. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian
  1. Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian berdasarkan standar pendidik dan tenaga kependidikan
  2. Membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan
  3. Melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian
  4. Mengelola buku induk administrasi Daftar Urut Kepangkatan (DUK)
  5. Melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian
  6. Menyiapkan format-format kepegawaian
  7. Memproses kepangkatan, mutasi, dan promosi pegawai
  8. Menyusun laporan kepegawaian
  9. Menyusun dan menyajikan data/statistik kepegawaian
  10. Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan kepegawaian
  11. Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kepegawaian
- b. Melaksanakan Administrasi Keuangan
  1. Membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal
  2. Membantu pimpinan mengatur arus dana
  3. Menyusun dan menyajikan data/statistik keuangan
  4. Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan keuangan
  5. Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan keuangan
- c. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana
  1. Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana
  2. Membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana
  3. Mengadakan sarana dan prasarana
  4. Menginventarisasikan sarana dan prasarana
  5. Mendistribusikan sarana dan prasarana
  6. Memelihara sarana dan prasarana
  7. Melaksanakan penghapusan sarana dan prasarana
  8. Menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala
  9. Menyusun dan menyajikan data/statistik sarana dan prasarana
  10. Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan sarana dan prasarana
  11. Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan sarana dan prasarana
- d. Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat
  1. Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah
  2. Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (stakeholders)
  3. Membina kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat
  4. Mempromosikan sekolah/madrasah
  5. Mengkoordinasikan penelusuran tamatan
  6. Melayani tamu sekolah/madrasah

7. Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan hubungan sekolah dengan masyarakat
8. Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan hubungan sekolah dengan masyarakat
- e. Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan
  1. Menerapkan peraturan kesekretariatan
  2. Melaksanakan program kesekretariatan
  3. Mengelola surat masuk dan keluar
  4. Membuat konsepsurat
  5. Melaksanakan kearsipan sekolah/madrasah
  6. Menyusun kansurat/dokumen
  7. Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan
  8. Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi persuratan dan pengarsipan
  9. Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan persuratan dan pengarsipan
- f. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan
  1. Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru
  2. Membantu kegiatan masa orientasi
  3. Membantu mengatur rasio peserta didik perkelas
  4. Mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik
  5. Membuat data statistik peserta didik
  6. Menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik secara berkala
  7. Mendokumentasikan program kerja kesiswaan
  8. Mendokumentasikan program pengembangan diri
  9. Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kesiswaan
  10. Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan urusan kesiswaan
- g. Melaksanakan Administrasi Kurikulum
  1. Mendokumentasikan standar isi
  2. Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku
  3. Mendokumentasikan silabus
  4. Menyiapkan format silabus, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), dan penilaian hasil belajar
  5. Menyiapkan perangkat pengawasan proses pembelajaran
  6. Mendokumentasikan bahan ujian/ulangan
  7. Mendokumentasikan penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan pendidikan, dan pemerintah
  8. Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan satuan pendidikan
  9. Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan matapelajaran
  10. Mendokumentasikan kriteria ketuntasan minimal
  11. Membantu memfasilitasi pelaksanaan kurikulum dan silabus

12. Mendokumentasikan pemetaan kompetensi dasar tiap mata pelajaran persemester
13. Mendokumentasikan kurikulum, silabus, dan RPP
14. Mendokumentasikan Daftar Kumpulan Nilai Nilai (DKN)
15. Membantu menyusun grafik daya serap ketuntasan belajar permata pelajaran
16. Menyusun daftar buku-bukuwajib
17. Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kurikulum
18. Memanfaatkan TIK untuk mengadminstrasikan.<sup>15</sup>

Apabila melihat uraian indikator diatas jika diringkas indikator kinerja tata usaha yaitu sebagai berikut:

- a. Melaksanakan administrasi keuangan
- b. Melaksanakan administrasi kesiswaan
- c. Melaksanakan administrasi penyuratan dan pengarsipan
- d. Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana
- e. Melaksanakan administrasi kurikulum

## **B. Kualitas Layanan**

### **1. Pengertian Layanan**

Menurut *Kotler* dalam Sampara Lukman yang dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela dkk, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu

---

<sup>15</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah

kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>16</sup>

Ditinjau dari definisinya, Layanan atau pelayanan yaitu suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>17</sup>

Saat memberikan pelayanan kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Kejujuran dan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman akan membuat pelanggan senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa yang melakukannya. Allah berfirman dalam potongan surat Al-Maidah; 02

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٥٢﴾

<sup>16</sup>Lijan Poltak Sinambela dkk, *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan Dan Implementasi*, Jakarta, PT Bumi Aksara, 2011, h.5

<sup>17</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2012, h. 5



*Artinya ; Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Ny (QS; Al-Maidah; 02)*<sup>18</sup>

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita saling tolong menolong dalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. Jadi interaksi itu bisa dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

Berbicara tentang pelayanan tentu tidak akan terlepas kaitannya dengan mutu, karena di dalam dunia pendidikan mutu menjadi hal yang menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan pendidikan.<sup>19</sup> Terdapat dimensi-dimensi pengukuran mutu pendidikan atau pelayanan jasa pendidikan menurut Eka Prihatin dalam buku *Teori Administrasi Pendidikan* antara lain sebagai berikut:

- a. *Communication*, yaitu adanya hubungan atau komunikasi yang terjalin antara pemberi jasa dan penerimajasa
- b. *Credibility*, yaitu adanya kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberijasa
- c. *Knowing the customer*, yaitu adanya pengertian dari kedua belah pihak, sehingga saling menguntungkan untuk kedua belah pihak.
- d. *Tangibles*, yaitu adanya suatu pembuatan standar dalam memberikan pelayanan kepadapelanggan
- e. *Realibility*, yaitu konsistensi kinerja pemberi jasa dalam memenuhi jani penerimajasa
- f. *Responsiviness*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerimajasa
- g. *Competence*, yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam organisasinya untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa

<sup>18</sup> Al-Qur'an. Surat Al-Maidah, Ayat 02.

<sup>19</sup> Eka Prihatin, *Teori Administrasi Pendidikan*, Jakarta, Alfabeta, 2011, h. 127.

- h. *Access*, yaitu kemudahan pemberi jasa dalam menghubungi pihak penerima jasa
- i. *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personal<sup>20</sup>.

Adapun kualitas jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanannya dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun apabila kenyataan sama dengan harapan, kualitas pelayanan disebut memuaskan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.<sup>21</sup>

## 2. Kualitas Layanan

Definisi kualitas layanan (*service of excellence*) menurut Wyckop, sebagaimana dikutip oleh Tjiptono adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan<sup>22</sup>. Artinya terdapat dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan).

Jika layanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal ataupun unggul. Sebaliknya jika jasa

<sup>20</sup>*Ibid*, h.128

<sup>21</sup>Amirudin, Kinerja Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah, *Jurnal Al-Idarah*, Vol 7 No.1 (Juni 2017) h.6

<sup>22</sup>Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*, 2010, h.280.

yang diterima rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai pelayanan buruk. Maka dengan demikian baik buruknya tergantung pada kemampuan penyedia layanan suatu jasa dalam upaya memnuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku pelanggan (*consumerbehavior*), yaitu suatu perilaku dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam buku “*A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research*,” terdapat 10 Faktor yang menentukan kualitas layanan jasa, yaitu sebagai berikut:

*a. Reliability*

Yaitu keandalan, mencakup kinerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*), serta dapat memenuhi janji yang ditawarkan dalam memberikan pelayanan.

*b. Responsiveness*

kesigapan dalam merespon dan memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh para pelanggannya.

c. *Competence*

Memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik tentang produk dan jasa yang ditawarkan oleh pelanggan.

d. *Acces*

Kemudahan untuk menghubungi dan dijumpai, seperti lokasi, fasilitas, dan informasi produk layanan jasa mudah diakses pelanggan.

e. *Courtesy*

Memiliki sifat sopan santun, respek perhatian, keramahan dari pihak pemberi jasa layanan dalam konteks personal, melalui operator telpon, resepsionis, customer services.

f. *Communication*

Media komunikasi yang dipergunakan selain dapat memudahkan penyampaian pesan-pesan, informasi dan mudah dipahami, serta penuh perhatian untuk mendengar keluhan yang disampaikan oleh pelanggannya.

g. *Credibility*

Kepercayaan yang dibangun itu berawal dari sifat jujur dan dapat diterima, biasanya mencakup citra, nama reputasi yang baik dari pihak perusahaan atau customer services dalam berinteraksi dengan pelanggannya.

h. *Security*

Menciptakan rasa aman dan nyaman dari suatu risiko, atau keragu-raguan, yaitu berkaitan dengan keamanan secara fisik (*physical safety*), keuangan (*financial security*), dan kerashasiaan terjamin (*confidential*).

i. *Understanding or Knowing the Customer*

Berupaya memahami kebutuhan atau keinginan para pelanggannya.

j. *Tangibles*

Wujud fisik yang ditampilkan, sosok gedung ruangan, fasilitas dan sarana parker serta peralatan penunjang lainnya untuk memberikan pelayanan jasa yang memadai, aman dan nyaman.<sup>23</sup>

### 3. Bentuk – Bentuk Layanan

a. Layanan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan administrasi, bidang layanan informasi dan bidang yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukannya.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus di penuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, artinya, jika ia menjadi petugas pada suatu stand pameran barang-barang hasil tambang, ia harus menguasai masalah-masalah tambang meskipun pada garis besar saja.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan bagi mereka

---

<sup>23</sup> *Ibid*, h.284



- 3) Meski dalam keadaan sepi, tidak boleh bercerita dengan teman karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas, tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutuskan keasikan cerita.

b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga segi peranannya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang paling harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan mengirim kepada yang bersangkutan).

c. Pelayanan Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan lisan dan layanan perbuatan ini yaitu:

- 1) Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, yaitu ikhlas karena Allah semata-mata.

- 2) Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan. Untuk itu pekerjaan harus memiliki keterampilan yang diisyaratkan, atau jika belum memiliki harus terlebih mendapatkan pendidikan/pelatihan yang sepadan.<sup>24</sup>

d. Pelayanan dalam pendidikan

Dalam era globalisasi dan kompetensi yang semakin ketat seperti saat ini, tantangan yang dihadapi setiap negara juga semakin kompleks. Tantangan tersebut pada dasarnya merupakan tantangan terhadap sumber daya manusia. keadaan tersebut harus diantisipasi sejak dini, melalui penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas yang akan menjadi modal sekaligus keberhasilan menghadapi globalisasi tersebut.

Pendidikan merupakan suatu kelembagaan yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia, kelembagaan pendidikan merupakan struktur yang berjenjang dan terkait satu dengan yang lainnya dalam suatu kesatuan yang utuh.

Untuk membentuk citra yang baik terhadap lembaga, dalam rangka menarik calon siswa, maka lembaga harus dapat mengembangkan beberapa upaya dalam konteks pemasaran pendidikan. Ada beberapa pakar dibidang pemasaran telah mengembangkan dimensi kualitas atau faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan berdasarkan hasil penelitian dan pengalaman terhadap kepuasan pelanggan. Pendapat para narasumber mengemukakan lima dimensi pokok kualitas layanan, yaitu:

---

<sup>24</sup>Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara, 2006, h.190

### 1. Kehandalan

Kehandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan sesuatu sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Banyak hasil riset menunjukan bahwa kehandalan biasanya merupakan dimensi terpenting bagi pemberi layanan.

### 2. Daya tangkap (*responsiveness*)

Daya tangkap adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera. Dalam hal ini mereka memberikan tanggapan terhadap keinginan konsumen dengan kemauan untuk membantu/ melayani sesegera mungkin, dan standar yang digunakan harus disesuaikan dengan permintaan kecepatan tanggapan yang diinginkan konsumen.

### 3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan kepastian yaitu adanya pengetahuan dan kemampuan serta kesopanan yang dimiliki para karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan tidak menimbulkan keraguan pelanggan atas pelayanannya.

### 4. Kemudahan Akses (*Empaty*)

*Empaty* adalah adanya rasa perhatian yang bersifat pribadi kepada pelanggan melakukan hubungan dan komunikasi dengan pelanggan serta adanya upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan para pelanggan.

## 5. Penampilan fisik

Penampilan fisik dimaksudkan bahwa penampilan sarana fisik, perlengkapan, peralatan, penampilan personalia dan komunikasi yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan.<sup>25</sup>

### e. Konsep Layanan Prima

Layanan prima merupakan bertitik tolak pada memberikan layanan yang terbaik sebagai wujud kepedulian kepada pengguna. Upaya dari memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab yang baik dan terkoordinasi.

Dalam layanan prima terdapat tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pengguna dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu. Pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah yang berkembang dalam usaha profit dan non profit. Pelayanan prima sendiri menurut barata didasarkan pada;

---

<sup>25</sup> Anik Indrawati, *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol 16, No.1, Maret 2011, h.25-27

### 1. Kemampuan ( *ability* )

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi.

### 2. Sikap ( *attitude* )

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus di tonjolkan ketika menghadapi pengguna. Sikap sebagai kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara efektif berlangsung lama yang ditunjukan kepada setiap orang.

### 3. Penampilan ( *Appearance* )

Penampilan adalah perpaduan antara penampilan fisik dan gaya penampilan seseorang yang akan menunjukkan sikap seseorang

### 4. Perhatian ( *Attention* )

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan/pengguna baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pengguna maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Memberikan perhatian khusus secara penuh kepada pelanggan maka hubungan kita dengan pelanggan akan menjadi baik.

### 5. Tindakan ( *Action* )

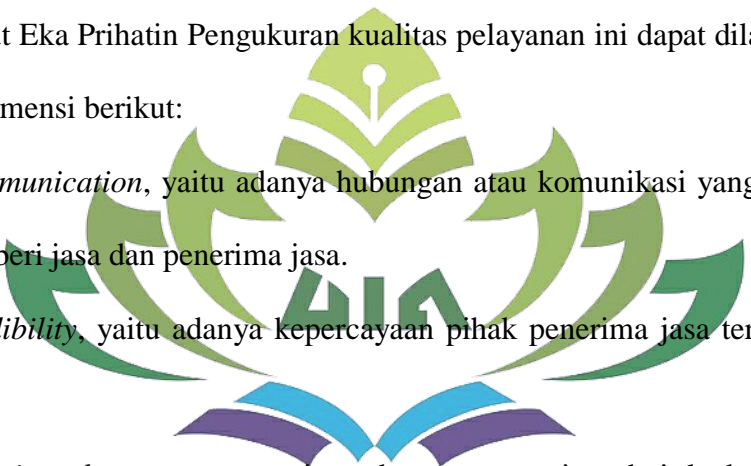
Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Tindakan adalah perbuatan atau sesuatu



yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Bila dimaksud dengan tindakan pelayanan adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditunjukkan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik yang tentunya akan dapat dicapai bila di dalam diri pemberi layanan terdapat *sense of service attitude* dengan mengedepankan perhatian yang ditunjang oleh kemampuan melayani yang baik.

#### 4. Indikator Kualitas Layanan

Menurut Eka Prihatin Pengukuran kualitas pelayanan ini dapat dilakukan melalui dimensi-dimensi berikut:

- 
- a. *Communication*, yaitu adanya hubungan atau komunikasi yang terjalin antara pemberi jasa dan penerima jasa.
  - b. *Credibility*, yaitu adanya kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa
  - c. *Knowing the customer*, yaitu adanya pengertian dari kedua belah pihak, sehingga saling menguntungkan untuk kedua belah pihak
  - d. *Tangibles*, yaitu adanya suatu pembuatan standar dalam memberikan pelayanan kepadapelanggan
  - e. *Realibility*, yaitu konsistensi kinerja pemberi jasa dalam memenuhi jani penerimajasa
  - f. *Responsiviness*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerimajasa.
  - g. *Competence*, yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang

dibutuhkan setiap orang dalam organisasinya untuk memberikan jasanya kepada penerimajasa

- h. *Access*, yaitu kemudahan pemberi jasa dalam menghubungi pihak penerima jasa
- i. *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personil.<sup>26</sup>

Perkembangan selanjutnya, Parasuraman et.al, dan *Zeithaml* dari sepuluh dimensi layanan tersebut dikelompokkan menjadi lima dimensi utama sebagai penentu suatu kualitas layanan jasa, seperti yang dikutip *Philip Kotler* yaitu:

- a. *Realibility*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, seperti yang dinyatakan pada surah An-Nahl Ayat 91 ;

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

*Artinya; Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. (QS. An Nahl; 91)*<sup>27</sup>

- b. *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan cepat, tepat tanggap serta mampu menangani keluhan pata pelanggan secara baik.

<sup>26</sup> Eka Prihatin, *Teori Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011) h.127

<sup>27</sup> *Al-Qur'an, Surat An-Nahl, Ayat 91.*

- c. *Assurance*, kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik, keramah tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik.
- d. *Empathy*, merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.
- e. *Tengibles*, yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruangan, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapian, aman dan kenyamanan dilingkungan perusahaan dipelihara secara baik.<sup>28</sup>

### C. Penelitian Yang Relevan

Penelitian – penelitian yang relevean terkait tentang kinerja tata usaha dan kualitas layanan yaitu:

1. Penelitian yang berjudul *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar* yang dilakukan oleh Ayu Agustina (2017). Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan pembahasannya menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana subjek penelitiannya adalah kepala madrasah, ketua tata usaha, 2 orang staf tata usaha, 2 orang guru, dan 2 orang kelas satu, dua dan tiga di MTsN Cot Gue Aceh Besar. Hasil penelitian ini bahwasanya terdapat banyak kendala dihadapi pada saat memberikan layanan, kendala yang dihadapi pegawai

---

<sup>28</sup>Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*, Jakarta, Rajawali Pers, 2010, h.282

seperti kurangnya daya tanggap pegawai dalam memahami psikologi guru/siswa, banyaknya beban kerja yang sedikit/singkat dan terlambatnya respon yang ditunjukkan oleh guru/siswa pada saat pegawai tata usaha menjelaskan apa yang mereka butuhkan. Perbedaan penelitian keduanya yaitu penelitian Ayu Agustina menggunakan penelitian kualitatif dan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif.

2. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik” yang dilakukan Rufqotuz Zakhroh (2013) penelitian ini dilakukan di SD Muhamadiyah 2 Grisek menyimpulkan bahwasannya kinerja tenaga administrasi di SD Muhamadiyah 2 Gresik masih rendah dan tidak optimal sehingga mempengaruhi kualitas layanan administrasi yang diberikan. Fungsi ketetatausahaan belum dijalankan secara efektif dan efisien. Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang penulis lakukan adalah tidak spesifik terfokus pada kinerja tata usaha melainkan tenaga administrasinya saja.
3. Penelitian yang berjudul “ Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP N 4 Lappariaja Kabupaten Bone” yang dilakukan oleh Linda (2017). Penelitian ini menyimpulkan bahwa dilihat dari terlaksananya kinerja tata usaha memiliki kualitas. Pegawai tata usaha di SMP N 4 Lappariaja Kabupaten Bone selalu berusaha melaksanakan tugasnya secara profesional dengan tidak hanya memikirkan kecepatan penyelesaian tugas tetapi juga memikirkan ketelitian dalam bekerja sehingga berpengaruh terhadap kualitas layanan. Perbedaan

penelitian yang dilakukan oleh Linda dengan Penelitian yang dilakukan penulis yaitu di metode penelitian, penulis menggunakan metode kuantitatif dan penelitian Linda menggunakan metode Kualitatif.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Sakowi Amin pada tahun 2015 yang berjudul “Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak” dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu pegawai tata usaha di MTs Nahdlatusy Syuban Sayung, bahwa MTs kegiatan tata usaha terlaksana dengan sistematis namun pihak madrasah akan terus meningkatkan pelayanan secara berkala hingga pelaporan mengenai pelayanan tersebut. Adapun terdapat perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Sakowi Amin dengan penulis yang akan lakukan yaitu terletak pada penelitiannya, penulis menggunakan penelitian kuantitatif dan penelitian Muhamad Sakowi Amin menggunakan penelitian kualitatif.

5. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Tata Usaha terhadap Kepuasan Kualitas Mahasiswa Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam” yang dilakukan oleh Budi Kurniawan (2017) menyimpulkan bahwa kualitas layanan tata usaha terhadap kepuasan mahasiswa sudah maksimal tetapi untuk pelayanan tata usaha yang lebih baik lagi peneliti menyarankan tata usaha Manajemen Bisnis mampu merealisasikan apa yang sudah dijanjikan kepada mahasiswa dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Budi Kurniawan dengan penelitian yang akan

penulis lakukan ialah terlihat pada variable masalahnya, penelitian yang dilakukan Budi Kurniawan terfokus pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan penulis terfokus pada kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan.

#### **D. Kerangka Berpikir**

Menurut Uma Sekaran yang dikutip oleh Sugiyono, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.<sup>29</sup>

Menunjang kualitas pendidikan di madrasah, diperlukan suatu bagian yang mendukung segala kegiatan yang ada di madrasah yaitu dengan ada nya tata usaha yang mampu ataupun yang berkualitas. Tata usaha adalah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengadakan, menggandakan, mengirim dan menyimpan berbagai keterangan untuk keperluan suatu organisasi.<sup>30</sup> Tata usaha sekolah mempunyai tugas dalam surat menyurat (berkas/dokumen), pelayanan dalam kegiatan oprasional madrasah dan keuangan. Dari tugas tersebut sangat berpengaruh terhadap kelangsungan pendidikan di madrasah.

Kualitas layanan adalah suatu aktifitas layanan yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen/pelanggan dan pegawai tata usaha sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan dan empati.

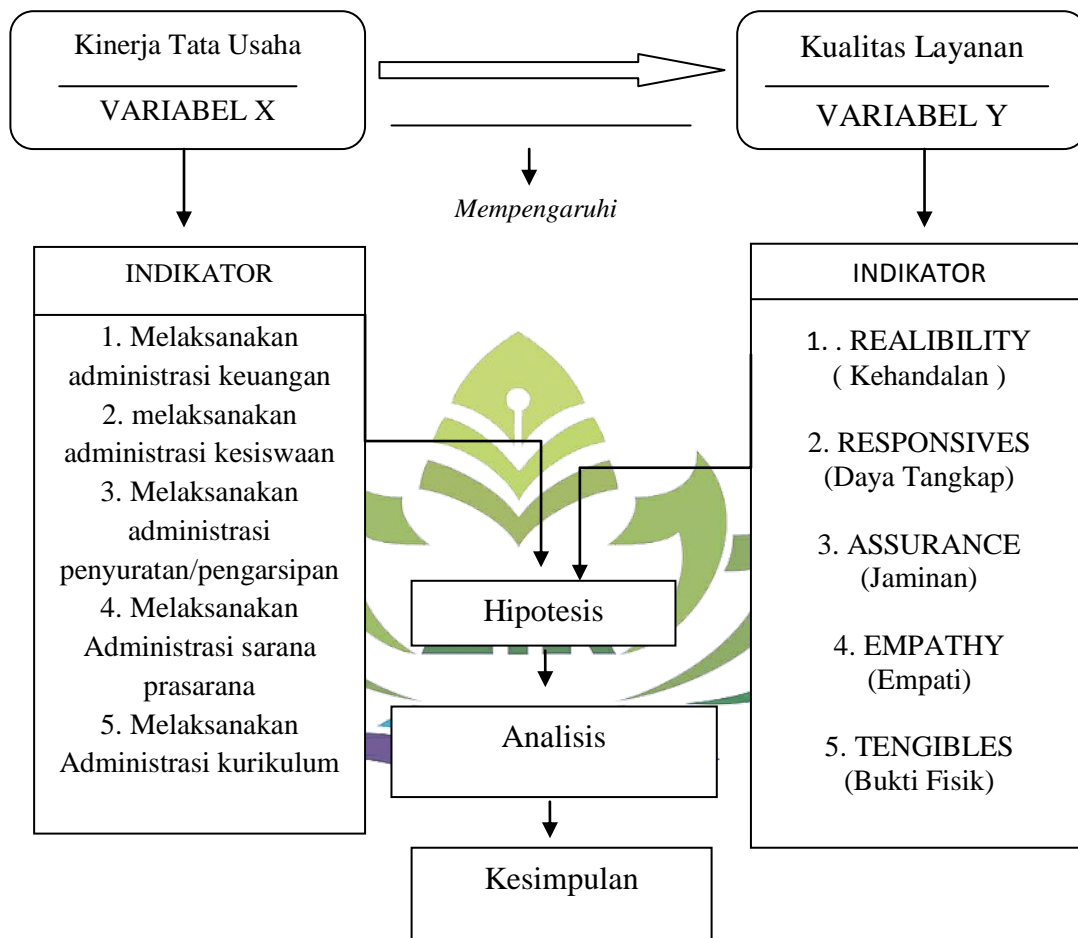
---

<sup>29</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung, Alfabeta, 2017, h.91.

<sup>30</sup>Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2010) h.94



Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini tergambar dalam diagram dibawah ini:



Kerangka berpikir di atas penelitian ini akan mengetahui ada atau tidaknya pengaruh tata usaha terhadap kualitas layanan, jika kinerja tata usaha berkualitas di suatu lembaga maka akan berpengaruh terhadap kualitas layanan, karena salah satu untuk menunjang kualitas pelayanan disekolah perlu adanya pegawai tata usaha yang mampu untuk melayani segenap semua yang berhubungan dengan ketatausahaan.

Maka dari itu peneliti akan menganalisis secara lebih kompherensif untuk mendapat kesimpulan yang lebih obyektif.

### **E. Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang secara teoritis dianggap paling mungkin atau palingtinggi tingkat kebenarannya. Secara teknik hipotesis adalah pernyataan mengenai keadaan populasi yang akan diuji kebenarannya melalui data yang diperoleh sampel penelitian.<sup>31</sup> Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut

#### **1. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis penelitian diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dengan membuktikannya melalui data yang terkumpul. Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrsah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting

#### **2. Hipotesis Statistik**

Hipotesis statistik sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan diujikan kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penulisan statistik.

$$H_0: p = o$$

$$H_1 : p \neq o$$

---

<sup>31</sup>S Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, 2013, h.68

\*



### **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Metode Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dengan langkah-langkah sistematis untuk mendapatkan fakta-fakta atau prinsip-prinsip baru yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian atau hal-hal baru dan menaikkan tingkat ilmu serta teknologi.

Penulis menggunakan metode pendekatan penelitian secara kuantitatif pada penelitian ini. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>1</sup> Menurut Sugiyono penelitian kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan.<sup>2</sup>

### **B. Jenis dan Sifat Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) dan penelitian kepustakaan (*Library Research*). Penelitian lapangan adalah penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden. Penelitian ini dilakukan pada siswa Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting yang sering merasakan

---

<sup>1</sup>Sugiyono, *Op.Cit*, h. 8.

<sup>2</sup>*Ibid*, h. 23.

layanan dari pada kinerja tata usaha. Sedangkan penelitian kepustakaan adalah pengumpulan data dan informasi dengan/. bantuan berbagai macam materi yang terdapat dalam ruang lingkup kepustakaan.

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan atau pengaruh sebab akibat variabel bebas terhadap variabel terikat. Asosiatif yang dimaksud oleh penulis yaitu untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting.

### C. Definisi Oprasional Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono bahwa variabel penelitian adalah “Suatu atribut sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan”.<sup>3</sup>

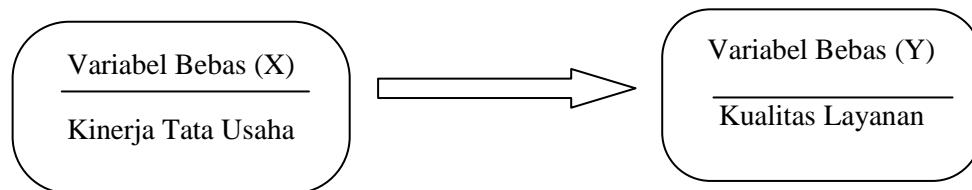
Penelitian ini terdapat dua variabel yang dikelompokkan menjadi dua, yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel terikat dipandang sebagai variabel yang diduga mempengaruhi variabel bebas.

Variabel bebas terdiri dari Kinerja Tata Usaha (X), sedangkan variabel terikatnya adalah Kualitas Layanan (Y).

Adapun variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

---

<sup>3</sup>*Ibid.* h. 38.



### 1. Variabel Bebas

Variabel bebas (X) adalah variabel yang memberikan pengaruh terhadap variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kinerja Tata Usaha dengan lambang (X).

### 2. Variabel Terikat

Variabel terikat (Y) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan dengan lambang(Y).

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit/individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.<sup>4</sup> Penelitian kuantitatif populasi adalah keseluruhan objek/subjek dalam penelitian. Sugiyono menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>5</sup>

Berdasarkan pengertian diatas, maka yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan subjek yang ada dalam wilayah penelitian. Adapun yang

<sup>4</sup>Nanang Martono, *Op.Cit*, h. 74

<sup>5</sup>Sugiyono, *Op.Cit*, h. 117.



menjadi populasi dalam penelitian ini adalah, siswa/siswi kelas 12 Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting.

**Tabel 3.1**

Tabel Populasi kelas 12 di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting

No	Kelas	Laki- Laki	Perempuan	Jumlah
1.	IPA 1	20	17	37 Siswa
2.	IPA 2	20	17	37 Siswa
3.	IPS 1	20	19	39 Siswa
4.	IPS 2	19	19	38 Siswa
5.	IPS 3	20	19	39 Siswa
Jumlah				190 Siswa

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Atau, sampel dapat di definisikan sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.<sup>6</sup> Bila populasi benar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.

---

<sup>6</sup>*Ibid*, h. 74.

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atas dasar memberi kriteria-kriteria tertentu yang dibuat oleh peneliti dengan tujuan penelitian.<sup>7</sup> Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah siswa kelas 12 Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar. Penulis akan menggunakan absensi ataupun undian untuk cara pengambilan sampel.

### 4. Jumlah Sampel

Jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Untuk menghitung jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, digunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

di mana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10%.

Dalam rumus slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai e = (0,1) (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = (0,2) (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil.

---

<sup>7</sup>*Ibid*, h.124

Jadi rentang sampel yang yang dapat diambil dari teknik solvin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 190 siswa. Sehingga persentase kelonggaran yang digunakan adalah 0,05 dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{190}{1 + 190 (0,5)^2} =$$

$$n = \frac{190}{1,475} = 128$$

jadi sampel dalam penelitian ini yaitu 128.

#### **E. Alat Pengumpul Data**

##### **1. Angket/ kuesioner**

Angket/kuesioner adalah: “suatu daftar pertanyaan yang berisikan suatu rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu hal atau bidang untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban dari responden. Penyebaran kuisisioner dimaksudkan untuk mendapatkan data yang lebih kongkrit. Jadi menurut penulis angket atau kuesioner adalah pengumpulan data dengan menggunakan selembat pertanyaan yang disebar untuk para responden.

Jenis-jenis angket:

- 1) Angket secara langsung: Angket langsung adalah angket yang dikirimkan kepada responden dan dijawab oleh responden.

- 2) Angket secara tidak langsung: Angket tidak langsung, yaitu angket yang dikirimkan kepada seseorang untuk mencari informasi (keterangan) tentang orang lain.<sup>8</sup>

**Tabel 3.2**

Kisi-kisi instrument variable kinerja tata usaha dan kualitas layanan.

No.	VARIABEL	INDIKATOR	No Butir	
			Negatif	Positif
1.	KINERJA TATA USAHA (X)	A. MELAKSANAKAN ADMINISTRASI KEUANGAN	1, 2, 3	4
		B. MELAKSANAKAN ADMINISTRASI KESISWAAN	5, 6, 8	7
		C. MELAKSANAKAN ADMINISTRASI PERSYURATAN PENGARSIPAN	9, 11	10, 12
		D. MELAKSANAKAN ADMINISTRASI SARANA DAN PRASARANA	13,14, 16	15
		E. MELAKSANAKAN ADMINISTRASI KURIKULUM	17, 19	18, 20
		Jumlah Butir Soal	20	

<sup>8</sup>*Ibid*, h. 77.

Tabel 3.3

No.	VARIABEL	INDIKATOR	No Butir	
			Negatif	Positif
1.	Kualitas Layanan (Y)	A. REALIBILITY (Kehandalan)	1, 2, 3	4
		B. RESPONSIVESS (Data Tangkap)	5, 7, 8	6
		C. ASSURANCE (Jaminan)	9, 10, 11	12
		D. EMPATHY (Empati)	13,14, 16	15
		E. TENGIBLES (Bukti fisik)	17, 18	19, 20
		Jumlah Butir Soal	20	

Penulis menyebar angket secara tidak langsung yang di tujukan kepada Siswa/siswi kelas 12 Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting, dan diajukan untuk mengambil data sampel dari keseluruhan populasi.

**Tabel 3.4**  
Tabel Skor Jawaban Angket Skala Likert

No.	Nilai	Kriteria
1.	4	Sangat Baik / SB
2.	3	Baik / B
3.	2	Kurang Baik / KB
4.	1	Tidak Baik / TB

Pengukuran variable bebas dan variable terkait dalam hal ini adalah kinerja tata usaha dan kualitas layanan, disusun dalam bentuk skala likert dengan empat pilihan alternative jawaban dengan bentuk pernyataan positif dan negative. Apabila pernyataan dengan bukit soal positif maka pola tertinggi berjumlah 4 dan jika pernyataan dengan butir soal negative maka poin tertinggi berjumlah 1.



## F. Pengujian Instrumen

Setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli. Para ahli diminta pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun itu. Para ahli bisa berpendapat: instrumen dapat digunakan tanpa perbaikan, atau dapat digunakan tetapi perlu ada perbaikan dan mungkin tidak layak digunakan dan harus dirombak total. Untuk memperoleh data yang relevan dan akurat maka diperlukan alat untuk mengambil data yang dapat dipertanggung jawabkan, yaitu alat ukur yang valid dan reliabel. Uji coba instrumen pada penelitian ini menggunakan teknik uji coba terpakai. Artinya pelaksanaan uji coba dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan penelitian yang sesungguhnya dan hasilnya langsung digunakan untuk analisis selanjutnya. Hal ini mengacu pada saran Suharsimi Arikunto dalam Slamet Waljito, yang menyarankan apabila uji coba yang diambil dari populasi yang sama sedangkan dari pengolahan data diketahui validitas dan reliabilitinya sudah memenuhi ketentuan, maka tidak ada salahnya jika data tersebut dipakai untuk data penelitian.

### 1. Uji validitas

Menguji validitas atau kesahihan butir soal, digunakan rumus korelasi *product moment* sehingga akan terlihat banyak koefisien korelasian antara setiap skor. Rumus korelasi *product moment* yaitu:<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup>Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), h. 327.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y.

$N$  : Banyaknya subyek yang dikenai tes.

$\sum XY$  : Jumlah hasil perkalian antara skor x dan skor y butir soal.

$\sum X$  : Jumlah seluruh skor x.

$\sum Y$  : Jumlah seluruh skor y.

Bila  $r_{xy}$  di bawah  $r_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang.<sup>10</sup> Penelitian ini memerlukan butir-butir soal dengan kriteria valid, sehingga butir-butir yang tidakvalid akan dibuang.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen penelitian adalah konsisten atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda. Untuk menentukan tingkat reliabilitas tes digunakan metode atau kali tes dengan teknik *Alpha Cronbach*, kuesioner dinyatakan reliable jika nilai alpha lebih besar dari 0,6<sup>11</sup>. Perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

<sup>10</sup> Sugiyono, *Op.Cit.* h. 179.

<sup>11</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, Pustaka Press, 2014, h. 64

Dengan:

$r_{II}$  : Reliabilitas instrumen.

$K$  : Banyaknya butir pertanyaan.

$\sum s_i^2$ : Jumlah varians skor tiap-tiap item.

$S_t^2$  : Varians total.

1 : Bilangan konstantan

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Normalitas

Penelitian ini digunakan uji *Kolmogorov-smirnov* untuk uji normalitasnya, kriterianya adalah signifikansi untuk uji dua sisi hasil perhitungan lebih besar dari 0,05 berarti berdistribusi normal. Signifikansi metode kolmogorov smirnov menggunakan table pembandingan kolmogorov smirnov sebagai berikut

**Tabel 3.5**

**Rumus kolmogorov smirnov**

No	$X_i$	$Z = \frac{X_i - \bar{X}}{SD}$	$F_T$	$F_S$	$ F_T - F_S $
1					
2					
3					
dst					

Keterangan :

$X_i$  = Angka pada data

$Z$  = Transformasi dari angka ke notasi pada distribusi normal

$F_T$  = Probabilitas komulatif normal

$F_S$  = Probabilitas komulatif empiris

$F_T$  = komulatif proporsi luasan kurva normal berdasarkan notasi  $Z_i$ , dihitung dari luasan kurva mulai dari ujung kiri kurva sampai dengan titik  $Z$ .

Data dikatakan normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,5, atau sebaliknya apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,5 maka data dikatakan tidak normal.

## 2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas variansi dilakukan untuk mengetahui apakah kedua kelompok data memiliki variansi yang homogen atau tidak. Untuk menguji homogenitas variansi maka dilakukan uji Levene. Adapun hipotesis untuk uji ini adalah:

$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$  (kedua kelompok populasi memiliki variansi yang homogen)

$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$  (kedua kelompok populasi memiliki variansi yang tidak homogen).

Untuk menghitung nilai statistik uji Levene, rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{SS_b}{SS_w}$$

Keterangan:

$SS_b$  = Jumlah kuadrat antar

kelompok  $SS_w$  = Jumlah

kuadrat antar kelompok dengan

$$SS_b = \frac{\frac{(\sum X)^2}{n_{tot}} - \frac{\sum X_{tot}^2}{n_{tot}}}{n_k - 1} \quad \text{dan} \quad SS_w = \frac{\sum x^2_{tot} - \frac{(\sum X)^2}{n_{tot}}}{n_{tot} - n_k - 1}$$

Dalam penelitian ini, uji Levene dilakukan dengan bantuan *software*

SPSS dengan kriteria pengujian adalah jika nilai  $\alpha$  lebih besar dari

$\alpha = 0,05$ , maka hipotesis nol diterima.

### 3. Uji Hipotesis

Untuk uji hipotesis, peneliti melakukan uji korelasi product moment pengujian ini digunakan untuk menguji dua variabel apakah ada hubungan atau tidak, dengan jenis data keduanya adalah sama yaitu rasio atau interval yang berdistribusi normal.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y.

$N$  : Banyaknya subyek yang dikenai tes.

$\sum XY$  : Jumlah hasil perkalian antara skor x dan skor y butir soal.

$\sum X$  : Jumlah seluruh skor x.

$\sum Y$  : Jumlah seluruh skor y.

#### 4. Regresi Sederhana

Uji regresi linear sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel yaitu pengaruh kinerja pegawai tata usaha (X) terhadap kinerja kualitas layanan (Y) dengan menggunakan rumus persamaan regresi, yaitu:

$$Y = a + b X$$

Keterangan:

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = bilangan konstan

b = koefisien regresi/slop

nilai – nilai a dan b dapat dihitung dengan Rumus dibawah ini :

$$a = \frac{(\sum y) (\sum x^2) - (\sum x) (\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x) (\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

#### 4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah ukuran (besaran) yang menyatakan tingkat kekuatan hubungan dalam bentuk persen (%). Kontribusi variabel independen dalam hal ini adalah kinerja tata usaha (X) terhadap variabel dependen yaitu



kualitas layanan (Y). Koefisien ini disebut koefisien penentu, karena varians yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel independen.

Nilai koefisien determinasi dapat ditentukan dengan rumus:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan: R: Koefisien K

KP: Koefisien Determinasi





## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penelitian akan membahas tentang hasil penelitian lapangan yang telah dilakukan di Madrasah Aliyah Mathla'ul Anwar Gisting. sehubungan telah selesainya yang peneliti lakukan, maka berikut ini peneliti mengemukakan data-data lapangna yang perlu untuk dijadikan laporan, yaitu sebagai berikut :

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Berdirinya Madrasah Aliyah Mathla'ul Anwar Gisting**

Madrasah Aliyah Mathla'ul Anwar didirikan pada tanggal 17 April 1989. Madrasah ini berada di Jl.Mess Pemda Gisting Bawah Kecamatan Gisting. Sekolah ini didirikan sebagai antisipasi terhadap pengembangan misi Kristen, pada saat ini Gisting merupakan pusat pengembangan misi kristenisasi di Propinsi Lampung. Madrasah berdiri diharapkan dapat mencetak kader muslim yang mampu berdakwah mengembangkan Islam dengan baik untuk membendung misi Kristenisasi yang sangat pada waktu itu.

Persaingan global yang semakin ketat membawa perubahan yang sangat cepat dalam Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, Di satu sisi kondisi ini membawa peluang bagi bangsa Indonesia untuk mempercepat laju pembangunan , tetapi di sisi lain menimbulkan tantangan-tantangan baru terhadap peningkatan mutu sumber daya Madrasah Aliyah Khususnya MA. Mathla'un Anwar Gisting.

Secara kualitas Madrasah Aliyah Mathla'ul Anwar telah mencapai berbagai kemajuan, namun pada sisi lain minat dan animo masyarakat untuk

mengenyam pendidikan disini belum sepenuhnya dapat di tampung mengingat jumlah ruang belajar dan fasilitas lainnya belum mencukupi sepenuhnya.

Madrasah ini didirikan oleh KH.Nursodiq, KH.Mas'uddin, KH. Masduki, KH. Zaini, Abdul Majid, H. Abdul Karim, dan Muhammad Amin serta Tokoh Muda Lainnya diantaranya H.Amiruddin Harun ,Spdi, Drs. Bahrudin Bahri, Wagiran.

Sejak berdiri hingga sekarang , Madrasah Aliyah Mathla'ul Anwar Landsbau Gisting Bawah Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus telah di pimpin Oleh Kepala Madrasah selama tiga ( 3 ) kali Periode. Secara berturut – turut , berikut nama Kepala Madrasah beserta masa tugasnya :

**Tabel 4.1**  
**Data nama-nama kepala sekolah MA Mathla'ul Anwar**

NO	NAMA KEPALA SEKOLAH	TAHUN
1.	Maksum	1989 – 1994
2.	Drs. Bahrudin	1994 – 1999
3.	Fahruri, S.Pd.	1999 – Sekarang

## 2. Letak Geografis Madrasah Aliyah Mathla'ul Anwar Gisting

Madrasah Aliyah Mathla'ul Anwar Landsbau Gisting berada di jalan Mess Pemda Gisting kurang lebih 1 Km dari jalan Raya Gisting, letak Madrasah agak jauh dari keramaian dan hiruk pikuk kota, sehingga letak yang demikian merupakan kondisi yang kondusif dan sesuai untuk kegiatan belajar siswa. Madrasah Aliyah Mathla'ul Anwar Landsbau Gisting berusaha meningkatkan prestasi akademik maupun non akademik agar bisa bersaing dan sejajar dengan sekolah-sekolah atau lembaga pendidikan yang ada di Propinsi Lampung. Lebih dari itu sebagai sekolah atau lembaga pendidikan yang berusaha menyeimbangkan antara kebutuhan dunia dan bekal menuju akhirat.

MA. Mathla'ul Anwar Landsbau terletak di Jl. Mess Pemda No 11 Gisting Bawah Kec. Gisting Kabupaten Tanggamus, dengan titik Kordinat -5, 421838 "S 104.728253 "E.

## 3. Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Sekolah

Visi merupakan impian atau harapan cita-cita yang ingin dicapai oleh warga sekolah. Sekolah dijadikan sebagai cita-cita bersama warga sekolah dan segenap pihak yang berkepentingan pada masa yang akan datang, mampu memberikan inspirasi, motivasi, dan kekuatan warga sekolah dan sepihak yang berkepentingan. Visi sekolah dirumuskan berdasarkan masukan dari berbagai warga sekolah dan pihak-pihak yang berkepentingan, selaras dengan visi institusi di atasnya serta visi pendidikan nasional. Diputuskan oleh rapat dewan pendidik yang di pimpin oleh kepala sekolah dengan memperhatikan masukan komite sekolah, kemudian di sosialisasikan kepada warga sekolah dan segenap pihak

yang berkepentingan dan ditinjau dan dirumuskan secara berkala dengan perkembangan dan tantangan di masyarakat. Sedangkan misi sekolah merupakan upaya atau tindakan yang di lakukan oleh warga sekolah untuk mewujudkan visi sekolah.

#### **a. Visi Sekolah**

Menjadi madrasah terpercaya di masyarakat dalam menciptakan lulusan yang berprestasi , berakhlak islami, mandiri, berkualitas dalam imtag dan iptek, serta mampu berkompetisi dalam era global

#### **b. Misi Sekolah**

1. Mewujudkan Kultur Madrasah yang islami dengan menjunjung tinggi akhlakul karimah
2. Peningkatan Komitmen seluruh tenaga Pendidik dan Kependidikan terhadap Tugas & Tanggung jawab
3. Menyiapkan lulusan yang aktif , kreatif, inopatif dan mandiri sesuai dg perkembangan jaman.
4. Meningkatkan Pendidikan berkualitas , mengabdikan kepada masyarakat.
5. Membentuk insan akademis yg beretika mulia, memelihara ilmi-ilmu islam.
6. Memperbaiki mutu , sarana dan prasarana dengan manajemen yang terkendali dan berkesinambungan.
7. Menjaga keharmonisan Stake Hoolder , Lembaga dan instansi lain.
8. Melaksanakan Pembelajaran dan Bimbingan secara efektif dalam bidang ketrampilan / skill.

9. Mengembangkan Potensi Akademik secara Optimal sesuai dengan bakat dan minat melalui proses.

#### **c. Tujuan**

Mempersiapkan Kader-kader muslim yang berkualitas, bertaqwa, cerdas, Berakhlaqul Karimah dan berwawasan Ahlussunnah wal jama'ah, menguasai IPTEK, mampu membangun dirinya dan Masyarakat sekitarnya.

#### **d. Strategi**

1. Mendorong tenaga pendidik untuk mengikuti program penyetaraan.
2. Mengikut sertakan tenaga kependidikan dalam kegiatan penataran dan pelatihan.
3. Optimalisasi dan Efisiensi dalam pemanfaatan potensi, kemampuan sarana dan prasarana Madrasah.
4. Mewajibkan seluruh personil, siswa / siswi selalu berbusana muslim, melakukan tadarus sebelum belajar, berdo'a, sholat berjama'ah di Masjid yang ada di lingkungan Madrasah.
5. Pembinaan terus menerus terhadap tenaga pendidik untuk selalu meningkatkan Ruh jihat dalam rangka membangun Madrasah yang berkualitas.
6. Membangun Laboratorium, Perpustakaan.
7. Menambah jumlah komputer serta peralatan Audio Visual sebagai proses KBM.



#### 4. Keadaan Pendidik

Salah satu komponen terpenting dari suatu lembaga pendidikan adalah ketersediaan tenaga pengajar atau guru serta karyawan yang memadai dan profesional dalam bidangnya. Dalam suatu proses belajar mengajar pendidik sangat berpengaruh terhadap perkembangan kecerdasan dan daya tangkap peserta didik jumlah tenaga terhadap pembelajaran yang diberikan terhadap anak didiknya. Adapun jumlah tenaga pendidik di MA Mathla'ul Anwar adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.2**  
**Data Guru dan Karyawan MA Mathla'ul Anwar Gisting 2017-2019**

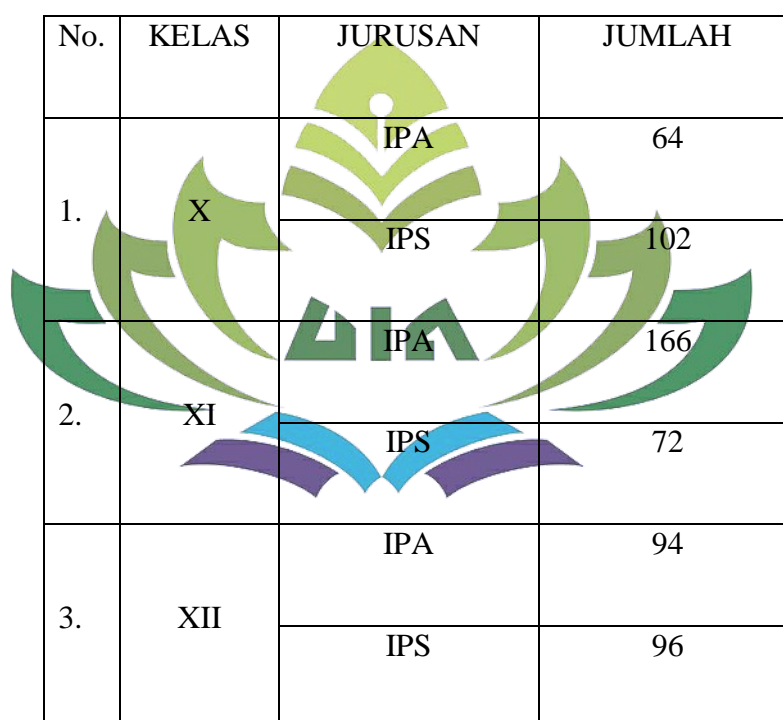
No	Nama Guru (Termasuk gelar akademik)	L/P	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja (Tahun)	Jabatan
1	Fahruri	L	S.1	1989	Kep. Mad/Guru
2	Ahmad Saifulloh, A.P. Kom.	L	S.1	2004	Waka. Kur/ Guru
3	Totong Remawan, S.Pd.I	L	S.1	2006	Waka. Sis / Guru
4	Sumiardi	L	D.II	1989	Waka. Sarpras / Guru
5	Drs. Rohman	L	S.1	1995	Guru
6	Hi. Amiruddin Hr, S.Pd	L	S.1	1989	Guru
7	Wagiran, A.Ma.Pd	L	D. III	1989	Guru
8	Hi. Syamsul Hadi Hr, S.Pd	L	S.1	1989	Guru
9	Drs. Bahruddin	L	S.1	1989	Guru
10	Sudarsono Ms. A.Ma. Pd.	L	S.1	1989	Guru
11	Khusosi Affandi	L	MAN	1989	Guru
12	Dra. Sumini	P	S.1	1991	Guru
13	Trismairi, S.Pd.I	L	S.1	1991	Guru
14	Siti Istina, S.Pd	P	S.1	1995	Guru

15	Suyanti, S.Pd	P	S.1	1996	Guru
16	Ashari, SE	L	S.1	1997	Guru
17	Alhudri, SP.	L	S.1	1998	Guru
18	Drs. Slamet Riyadi	L	S.1	2000	Guru
19	Dra. Ponijah	P	S.1	2001	Guru
20	Umi Farida, S.Pd	P	S.1	2001	Bendahara /Guru
21	Munfarida, S.Pd	P	S.1	2002	Guru
22	M. Fathoni, S.Pd.I	L	S.1	2002	Guru
23	Siti Hafifah, S.Sos	P	S.1	2003	Guru
24	Irvan Nawawi, S.Pd	L	S.1	2004	Kep.TU
25	Rina Yunilawati, A.Ma.	P	D.III	2004	Guru
26	Dian Risnely, ST	P	S.1	2005	Guru
27	Dewi Septiana wati, A.Ma.Pd	P	D.III	2006	TU
28	Siti Rohamah, S.Pd.	P	S.1	2006	Guru
29	Umi Hayati, S.HI.	P	S.1	2007	Guru
30	Sriyono, S.Pd.	L	S.1	2007	Guru
31	Marlinawati, S.Pd.	P	S.1	2007	Guru
32	Khusni Isnaini	L	D.II	2008	Guru
33	Pujiati, S.Pd.	P	S.1	2009	Guru
34	Eko Sarjito, S.Pd.	L	S.1	2009	Guru
35	Nurma Anggraini, S.Pd.	P	S.1	2010	Guru
36	Eni Subaidah, S.Pd.	P	S.1	2009	Guru
37	Yulianti, S.Pd.	P	S.1	2009	Guru
38	Jeki Purwanto, A.Md	L	D.III	2010	Guru
39	Nida Amalia, S.Pd	P	S.1	2010	Guru
40	Fathuri	L	SMA	2008	Guru
41	Muhrodin Hudyah, S.Ag	L	S.1	2011	Guru
42	Nurhasanah, SE	P	S.1	2011	Guru
43	Mulyadi	L	S.1	2011	Guru
44	Yuyun Oktaviana, SE	P	S.1	2011	Guru
45	Mahrus Ali	L	MAN	2010	Guru
46	Sulasno	L	SMA	2011	TU
47	Rini Isparwati	L	S.1	2012	Guru
48	Pely Aryansyah	L	S.1	2012	Guru
49	Setyoningsih, S.Sos	P	S.1	2012	Guru
50	Indriyati	P	S.1	2012	Guru

### 5. Keadaan Peserta Didik

Berdasarkan keterangan Staf Tata Usaha MA Mathla'ul Anwar Gisting pada tahun 2018/2019 pada saat penulis melakukan penelitian. Peserta didik berjumlah 453 orang peserta didik kelas X sampai dengan kelas XII. Secara terperinci keadaan peserta didik MA Matha'ul Anwar dapat penulis kemukaan sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Data Jumlah Peserta Didik**



No.	KELAS	JURUSAN	JUMLAH
1.	X	IPA	64
		IPS	102
2.	XI	IPA	166
		IPS	72
3.	XII	IPA	94
		IPS	96

### 6. Sarana dan Prasana

Sarana dan prasarana meliputi bangunan fisik dan non fisik, bangunan fisik MA Mathla'ul Anwar Gisting adalah seluruh gedung dan ruangan yang terdapat dilingkungan madrasah dengan rician :

**Tabel 4.4**  
**Data Sarana dan Prasarana**

No.	Sarana	Jumlah
1.	Ruang Kelas	14
2.	Kantor Guru	1
3.	Mushola	1
4.	Perpustakaan	1
5.	Wc Murid	18
6.	Wc guru	4
7.	UKS	1
8.	Kantin	4
9.	Ruang BK	1
10.	Lab IPA	1
11.	Lab Bahasa	1
12.	Lab Komputer	1
13.	Ruang TU	1
14.	Gudang	1
15.	Lapangan Olahraga	1
16.	Ruang OSIS	1
17.	Ruang Wakasis	1

Selain bangunan fisik MA Mathla'ul Anwar Gisting juga memiliki fasilitas non fisik yang menunjang kegiatan belajar mengajar dan aktivitas madrasah secara keseluruhan, dimana semua itu disediakan agar lebih

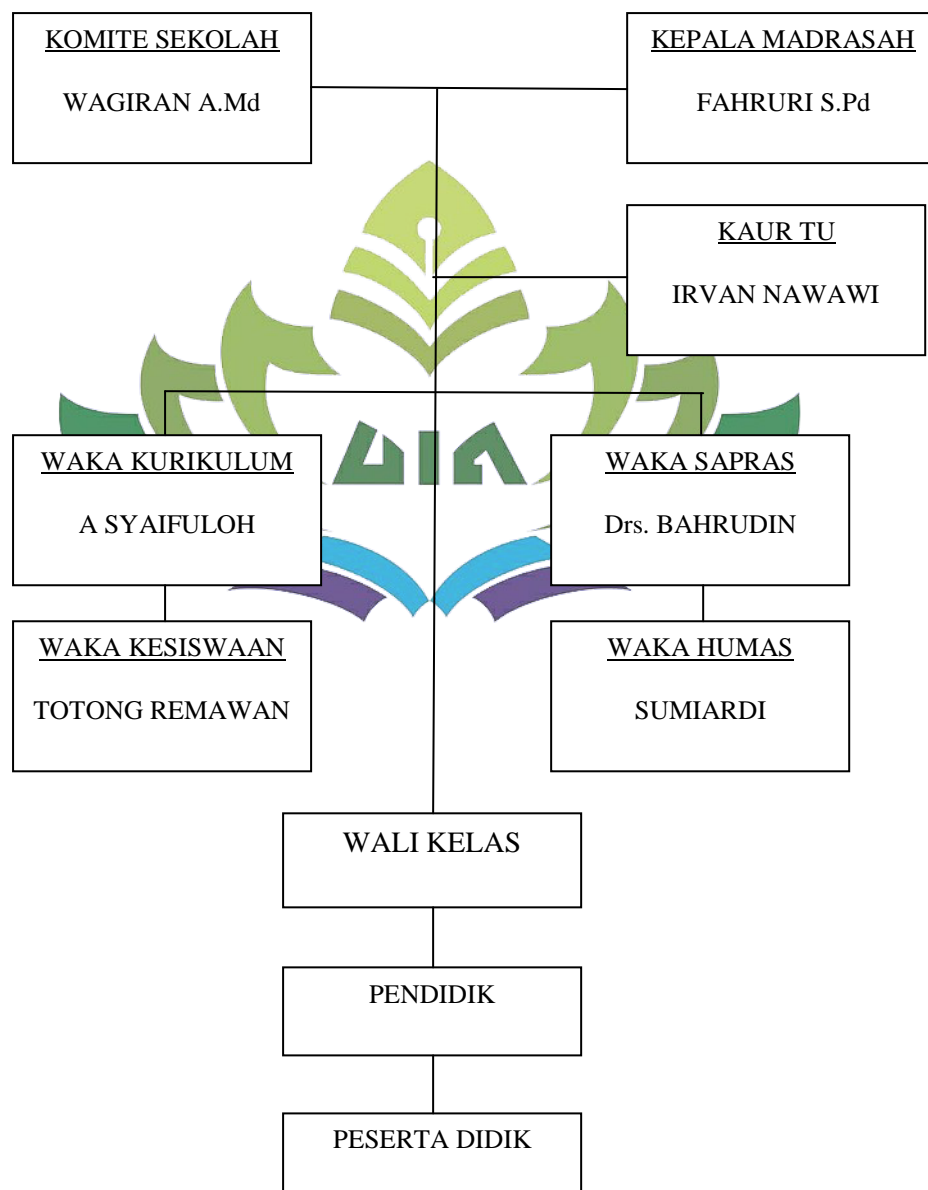
memudahkan dan untuk merasang agar peserta didik lebih giat dalam belajarnya.

Diantaranya perangkat olahraga, perlengkapan pramuka, komputer, dan lain-lain

## 7. Struktur Organisasi

### Struktur Organisasi

#### MA Matha'ul Anwar Gisting



## **B. Penyajian Data Lapangan**

### **1. Uji Validitas dan Reabilitas**

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kekonsistenan suatu alat ukur/instrument. Hasil validitas dan reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut :

#### **a. Uji Validitas Kinerja Tata Usaha**

Uji validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Apabila valid, maka selanjutnya instrument dalam penelitian dapat digunakan. Namun apabila terdapat butir pertanyaan tidak valid dapat dinyatakan gugur atau tidak bisa digunakan. Untuk tingkat validitas dilakukan dengan uji signifikansi dengan membandingkan  $r$  hitung dan  $r$  tabel  $df = n - k$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah konstruk pada kasus ini  $r$  tabel nya sebesar 0,173. Penulis menggunakan rumus korelasi product moment dengan taraf nyata atau signifikansi yang digunakan sebesar 5% atau 0,05 dengan jumlah responden sebanyak 128 orang.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji validitas Kinerja Pegawai Tata Usaha**

<b>Item pertanyaan</b>	<b>Corrected item Pertanyaan Toral correlation</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
1	0,596	0,173	Valid
2	0,389	0,173	Valid
3	0,523	0,173	Valid
4	0,511	0,173	Valid
5	0,632	0,173	Valid
6	0,481	0,173	Valid
7	0,490	0,173	Valid
8	0,536	0,173	Valid
9	0,409	0,173	Valid
10	0,292	0,173	Valid
11	0,373	0,173	Valid
12	0,623	0,173	Valid
13	0,354	0,173	Valid
14	0,330	0,173	Valid
15	0,574	0,173	Valid
16	0,458	0,173	Valid
17	0,285	0,173	Valid
18	0,415	0,173	Valid
19	0,496	0,173	Valid
20	0,439	0,173	Valid

SUMBER DATA : OUTOUT SPSS, yang diolah, 2019



Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki  $r$  hitung  $> r$  tabel (0,173) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid artinya seluruh pertanyaan layak dijadikan angket penelitian.

#### b. Uji Reliabilitas Kinerja Tata Usaha

Uji reliabilitas adalah uji untuk memastikan kuesioner penelitian yang akan digunakan untuk mengumpulkan data variable penelitian dinyatakan reliable atau tidak. Uji reliabilitas yang digunakan penulis menggunakan aplikasi spss dan metode Alpha Cronbach, dengan kriteria jika hasil alpha hitung lebih besar dari 0,6 maka data yang disajikan memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Hasil perhitungan Uji Reliabilitas menggunakan SPSS tergambar pada tabel berikut :

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Tata Usaha**

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	20

SUMBER DATA : OUTPUT SPSS V.22 YANG Diolah, 2019

. Hasil uji yang diperoleh ialah  $0,803 > 0,60$  artinya dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian tersebut reliable karena sudah konsisten dalam mengukur konsistensi kuesioner item kinerja tata usaha.

**c. Uji Validitas Kualitas Layanan**

Uji validitas kualitas layanan dapat dilihat pada tabel dibawah sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Item Koisioner Kualitas Layanan**

Item pertanyaan	Corrected item Pertanyaan Toral correlattion	r tabel	Ketrangan
1	0,415	0,173	Valid
2	0,290	0,173	Valid
3	0,434	0,173	Valid
4	0,556	0,173	Valid
5	0,641	0,173	Valid
6	0,345	0,173	Valid
7	0,361	0,173	Valid
8	0,289	0,173	Valid
9	0,400	0,173	Valid
10	0,271	0,173	Valid
11	0,362	0,173	Valid
12	0,492	0,173	Valid
13	0,394	0,173	Valid
14	0,410	0,173	Valid
15	0,486	0,173	Valid
16	0,373	0,173	Valid
17	0,415	0,173	Valid
18	0,511	0,173	Valid
19	0,376	0,173	Valid
20	0,600	0,173	Valid

SUMBER DATA : SPSS, yang Diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa uji validitas pada variable kualitas layanan (Y) dinyatakan valid karena  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (0,173). Dalam uji statistik tentu mempunyai dasar pengambilan keputusan sebagai ukuran atau acuan untuk mengambil keputusan, dalam pengambilan keputusan uji validitas korelasi product moment adalah sebagai berikut :

1. jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  maka alat ukur dinyatakan valid
2. jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  Maka alat ukur dinyatakan tidak valid

Hasil uji validitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa koefisien korelasi pada kedua variable lebih besar dari nilai  $r_{tabel} \geq r_{hitung}$  maka seluruh butir pertanyaan yang diajukan sudah valid artinya seluruh pertanyaan layak dijadikan angket penelitian.

#### d. Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Hasil perhitungan reliabilitas kualitas layanan ini menggunakan aplikasi SPSS v22 sebagai berikut

Hasil perhitungan reliabilitas data kuesioner kualitas layanan (Y) sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	20

SUMBER DATA : OUTPUT SPSS V.22 YANG Diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan program SPSS koefisien *Alpha Cronbach* yang diperoleh sebesar 0,782. Hal ini sudah sesuai dengan kriteria pengujian karena nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari nilai Alpha hitung ( $0,782 \geq 0,60$ ) sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa alat ukur pada penelitian ini sudah reliable atau konsisten.

Hasil perhitungan uji reliabilitas menunjukkan bahwa variable (X) Kinerja Tata Usaha yaitu sebesar 0,803 dan variable (Y) Kualitas Layanan sebesar 0,782 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner yang digunakan pada penelitian ini dapat dinyatakan reliabel karena nilai karena nilai Alpha hitungnya  $\geq 0,60$ . Hal ini menunjukkan bahwa alat ukur pada penelitian ini mampu mengukur konsistensi item kuesioner kinerja tata usaha dan kualitas layanan.

### 1. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal, dengan mengacu pada kriteria signifikasi untuk uji dua sisi hasil perhitungan lebih besar dari 0,05 berarti berdistribusi normal Perhitungan uji normalitas instrumen kinerja tata usaha dan kualitas layanan dengan menggunakan uji kolmogorov smirnov disajikan dalam table berikut :

**Tabel 4.9**  
**Hasil uji kologorov-smirnov**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		128
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.34231509
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.037
	Negative	-.064
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.  
d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan table di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig (2-tailed) sebesar  $0,200 \geq 0,05$ . Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogorov smirnov di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

## 2. Uji Homogenitas

Dalam penelitian ini untuk mengetahui homogen tidaknya variable X dan Y penulis menggunakan levene yang disajikan pada table berikut :

**Tabel 4.10****Hasil uji homogenitas****Test of Homogeneity of Variances****KINERJA**

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.115	15	111	.352

**ANOVA****KINERJA**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	325.547	16	20.347	.520	.932
Within Groups	4346.882	111	39.161		
Total	4672.430	127			

SUMBER DATA : OUTPUT SPSS V.22 YANG Diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas telah diketahui nilai sig nya yaitu sebesar 0,352 lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar keputusan sebelumnya dimana jika nilai signifikansi  $\leq 0,05$  maka distribusi data homogen dan jika nilai signifikansinya  $> 0,05$  maka distribusi data tidak homogen. Dengan demikian bahwa dapat disimpulkan hasil dari uji Levene yaitu  $0,35 \leq 0,05$  data dinyatakan homogen.

**3. Uji Hipotesis**

Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan korelasi product moment untuk mengetahui pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan. Penelitian hipotesis didasarkan pada analogi:

- a.  $H_a$  : (Terdapat pengaruh yang positif kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan)
- b.  $H_o$ : (Tidak terdapat pengaruh positif kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan)

Hasil pengolahan data korelasi antar variable dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.11**  
**Hasil uji hipotesis korelasi product moment**

Correlations		KINERJA	LAYANAN
KINERJA	Pearson Correlation	1	.343**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	128	128
LAYANAN	Pearson Correlation	.343**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	128	128

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

SUMBER DATA : OUTPUT SPSS V.22 YANG Diolah, 2019

Pada tabel terlihat bahwa  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $0,343 > 0.173$ ), sehingga dapat disimpulkan  $H_o$  yang berbunyi “Tidak terdapat pengaruh yang positif antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan”, ditolak. Sebaliknya  $H_a$  “Terdapat pengaruh positif antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting”, diterima.



### a. Regresi Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dan variabel dependent (Y) bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel yaitu pengaruh kinerja pegawai tata usaha (X) terhadap kinerja kualitas layanan (Y) dengan menggunakan rumus persamaan regresi, hasil penghitungannya sebagai berikut :

**Tabel 4.12**

**F hitung  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	275.714	1	275.714	16.852	.000 <sup>b</sup>
Residual	2061.466	126	16.361		
Total	2337.180	127			

a. Dependent Variable: LAYANAN

b. Predictors: (Constant), KINERJA

Hasil dari tabel di atas diketahui bahwa nilai F hitung = 16.852 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  . maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel layannan atau dengan kata lain ada pengaruh variabel Kinerja (X) terhadap variabel Layanan (Y).

**Tabel 4.13**  
**Hasil koefisien regresi sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.052	8.850		2.153	.033
KINERJA	.630	.153	.343	4.105	.000

a. Dependent Variable: LAYANAN

SUMBER : OUTPUT SPSS, Diolah 2019

Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana di atas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah 19,052 koefisien variabel bebas X adalah sebesar 0,630. Sehingga diperoleh persamaan regresi  $Y=19.052+0,630 X$ . ini berarti jika kinerja tata usaha meningkat 1 poin maka kualitas layanan akan meningkat sebesar 0,630 poin pada konstanta 19,052. Dengan kata lain bahwa semakin baik kinerja tata usaha maka kualitas layanan akan meningkat.

#### **b. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi (KD) merupakan kuadrat dari koefisien korelasi ( $r$ ) atau disebut juga *R square*. KD berfungsi untuk melihat berapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y). Nilai KD dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Koofisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.343 <sup>a</sup>	.118	.111	4.04485

*a. Predictors: (Constant), KINERJA*

*SUMBER : OUTPUT SPSS, Diolah 2019*

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai korelasi (R) sebesar 0,343 maka koefisien determinasi dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 KD &= r^2 \times 100 \% \\
 &= (0,343)^2 \times 100\% = 11,764\% \\
 &= 11,8 \%
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap Y sebesar 11,8 % dan selebihnya berjumlah 88,2 % dipengaruhi oleh faktor lain.

### **A. Pembahasan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada siswa/siswi Madrasag Aliyah Matla'ul Anwar Gisting sebagai responden dan kemudian dilakukan analisis data dengan menggunakan program SPSS v.22, selanjutnya akan disajikan hasil pembahasan terhadap hasil penelitian tersebut. Pembahasan penelitian ini adalah tentang pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting.

Tata usaha ialah segenap kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, mengadakan,

mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan organisasi. Tata usaha di Madrasah Aliyah Matl'ul Anwar dalam menjalankan kinerjanya sudah memenuhi kriteria dalam melaksanakan administrasi keuangan, melaksanakan administrasi kesiswaan, melaksanakan administrasi persyuratan pengarsipan, melaksanakan administrasi sarana dan prasana, dan melaksanakan administrasi kurikulum agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap siswa/siswi sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Artinya terdapat dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected servise* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan). Jika layanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal ataupun unggul. Sebaliknya jika jasa yang diterima rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai pelayanan buruk. Maka dengan demikian baik buruknya tergantung pada kemampuan penyedia layanan suatu jasa dalam upaya memnuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Berdasarkan dari analisis pada instrument kinerja tata usaha dan kualitas layanan, semua butir pertanyaan yang telah diujikan kepada responden (Siswa/siswi) dinyatakan valid dan reliable, dimana instrument yang valid dan reliable merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliable.

Analisis hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kinerja terhadap kualitas layanan secara positif. Hasil analisis menunjukkan korelasi variabel terikat adalah 0,343 dan  $R^2=0,118$ . Hasil tersebut memiliki arti bahwa hipotesis yang berbunyi “Terdapat pengaruh positif kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan” diterima. Pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan sebesar 11,8% dan 88,2 merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang bukan menjadi fokus penelitian ini.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah didapatkan oleh peneliti tentang pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan , dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang rendah antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari koefisien korelasinya sebesar 0,630 dan konstanta sebesar 19.052. Maka dapat digambarkan bentuk pengaruh variabel kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan dalam bentuk persamaan regresi  $Y=19.052+0,630$  persamaan tersebut menandakan arah pengaruh bernilai positif, ini berarti jika kinerja tata usaha meningkat sebesar 1 maka kualitas layanan meningkat sebesar 0,630 poin pada konstanta 19.052. dengan kata lain bahwa semakin baik kinerja tata usaha maka kualitas layanan akan meningkat.

Besarnya pengaruh antara dua variabel diatas dapat dilihat dari besarnya nilai  $r$  hitung=0,343 lebih besar dari  $r$  tabel = 0,173 dengan nilai  $R^2=0,118$  (11,8%). Hal ini berarti kualitas layanan mendapat pengaruh sebesar 11,8% dari kinerja tata usaha, sedangkan 88,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi fokus penelitian ini.

#### **B. Saran**

Dari kesimpulan tersebut maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Hendaknya kinerja tata usaha dapat meningkatkan lagi kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting karena maju tidaknya suatu lembaga dapat dilihat dari faktor yaitu kualitas layanan yang baik.
2. Hendaknya pihak madrasah memberikan pelatihan-pelatihan kepada segenap staff tata usaha untuk menunjang kinerjanya lebih baik lagi agar dapat meningkatkan kualitas layanan di madrasah seperti apa yang menjadi tujuan bersama.





## DAFTAR PUSTAKA

- Aedi, Nur, 2016, *Manajemen Pendidik Dan Tenaga Pendidik*, Yogyakarta, Gosyen Publishing.
- Amiruddin, *Kinerja Tata Usaha Dalam Administrasi Pendidikan*, Al-Idaroh, Jurnal Pendidikan islam, Vol 7, No.1 (Juni 2017)
- Arikunto, Suharsimi, 2013, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Daryanto, M, 2010, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta, Rineka Cipta
- Departemen Agama Republik Indonesia, 2005, *Al Qur'an dan Terjemahanya*, Jakarta,
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1989, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Administrasi Sekolah Menengah*, Jakarta: Balai Pustaka
- Indra Bastian, 2011, *Akuntansi Sektor Publik*, Yogyakarta, Fakultas Ekonomi, UGM
- Indrawati, Anik, *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol 16, No.1, Maret 2011
- Lijan Poltak Sinambela dkk, 2011, *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan Dan Implementasi*, Jakarta, PT Bumi Aksara
- Margono, S, 2013, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta, Rineka Cipta
- Masitahsari, Umami, *Jurnal Analisis*, kinerja pegawai di puskesmas jingaya makasar. Universitas Hasanuddin. Makasar Hasanuddin. Makasar: 2015
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara
- Nawawi, Hadari, 1992, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta, Haji Msagung
- Prihatin, Eka, 2011, *Teori Administrasi Pendidikan*, Bandung, Alfabeta
- Qomar, Muzamil, 2007, *Manajemen Pendidikan Islam*, Jakarta, Erlangga
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang *Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2012, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar

Ruslan, Rosady, 2010, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Jakarta, Alfabeta, 2017

Sujarweni Wiranta, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta, 2014

Syamsudin, *Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah*, Jurnal Al-Ta'dib, Vol 8, No.2, (Juli-Desember 2015)

Taman, Abdullah, *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Pelayanan Mahasiswa*, 2013

Wibowo, 2012, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

Zakhiroh, Rufqotuz, *Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik*, Jurnal Didaktika, Vol 19, No.2 (Februari 2013)



## UJI VALIDITAS KINERJA TATA USAHA

\*, Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

[illegible]

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

*Lampiran 2 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Tata Usaha dan Kualitas Layanan*

**Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Tata Usaha**  
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	128	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	128	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.803	20

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	68.14	23.775	.514	.785
P2	68.13	24.951	.279	.800
P3	68.03	24.109	.427	.791
P4	68.04	24.463	.424	.791
P5	68.13	23.691	.559	.783
P6	68.05	24.580	.389	.793
P7	68.04	24.227	.386	.793
P8	67.92	24.403	.455	.790
P9	68.02	24.976	.309	.798
P10	68.02	25.716	.187	.805
P11	68.05	24.990	.256	.802
P12	68.06	23.728	.548	.784
P13	67.92	25.506	.264	.800
P14	67.95	25.485	.226	.803
P15	67.93	24.176	.498	.787
P16	67.91	25.031	.379	.794
P17	67.86	25.949	.199	.803
P18	67.89	25.216	.330	.796
P19	67.75	25.039	.428	.792
P20	68.01	24.748	.340	.796

## Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	128	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	128	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	20

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	70.43	17.696	.264	.778
P2	70.38	17.953	.246	.778
P3	70.45	17.446	.336	.773
P4	70.49	16.299	.506	.760
P5	70.46	16.707	.524	.761
P6	70.53	17.542	.255	.779
P7	70.51	17.276	.319	.774
P8	70.41	17.692	.261	.778
P9	70.44	17.177	.362	.771
P10	70.34	18.117	.201	.781
P11	70.40	17.785	.229	.780
P12	70.32	17.495	.401	.770
P13	70.40	17.501	.343	.773
P14	70.41	17.536	.311	.775
P15	70.33	17.403	.421	.769
P16	70.43	17.790	.266	.777
P17	70.54	17.337	.337	.773
P18	70.59	16.511	.441	.765
P19	70.41	17.377	.313	.775
P20	70.41	16.607	.534	.760

*Lampiran 3 Uji Normalitas*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		128
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.34231509
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.037
	Negative	-.064
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



*Lampiran 4 Uji Homogenitas*

**Test of Homogeneity of Variances**

KINERJA

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.115	15	111	.352

**ANOVA**

KINERJA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	325.547	16	20.347	.520	.932
Within Groups	4346.882	111	39.161		
Total	4672.430	127			





*Lampiran 5 Uji Hipotesis*

**Correlations**

		KINERJA	LAYANAN
KINERJA	Pearson Correlation	1	.343**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	128	128
LAYANAN	Pearson Correlation	.343**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	128	128

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



## Lampiran 6 Uji Regresi Sederhana

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KINERJA <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: LAYANAN

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.343 <sup>a</sup>	.118	.111	4.04485

a. Predictors: (Constant), KINERJA



**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	275.714	1	275.714	16.852	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2061.466	126	16.361		
	Total	2337.180	127			

a. Dependent Variable: LAYANAN

b. Predictors: (Constant), KINERJA

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.052	8.850		2.153	.033
	KINERJA	.630	.153	.343	4.105	.000

a. Dependent Variable: LAYANAN

Lampiran 7 Angket penelitian

**ANGKET PENELITIAN KINERJA TATA USAHA**

Identitas responden ( Siswa kelas 12 Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting )

Kelas : 12 IPA 1 ☐ 12 IPS 1 ☐  
 12 IPA 2 ☐ 12 IPS 2 ☐  
 12 IPS 3 ☐  
 Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☐

**Petunjuk Pengisian**

Beri tanda (√) pada salah satu skala yang tersedia baik untuk skala kinerja maupun skala kualitas pelayanan untuk setiap pernyataan yang ada.

**TB** ————— **SB**  
 Tidak Baik Sangat Baik

NO	Pernyataan	Kinerja			
		TB	KB	B	SB
1.	Tata usaha membuat layanan sistem Informasi keuangan untuk siswa				
2.	Tata usaha memanfaatkan teknologi untuk pembayaran SPP.				
3.	Tata usaha lambat dalam mengatur pembayaran SPP.				
4.	Tata usaha membantu masalah administrasi keuangan siswa				
5.	Tata usaha membantu kegiatan orientasi siswa				
6.	Tata usaha membantu keluhan kepada siswa				
7.	Tata usaha mengabaikan mendokumentasi setiap ada kegiatan sekolah terutama untuk para siswa				
8.	Tata usaha menyimpan data peserta didik dengan baik				
9.	Tata usaha mengelola surat masuk dan keluar peserta didik				
10.	Tata usaha acuh dalam mengarsipkan / memperbanyak data siswa				
11.	Tata usaha membantu siswa dalam hal surat menyurat				
12.	Tata usaha mengabaikan dalam pemahaman tentang surat menyurat				

13.	Tata usaha memelihara sarana prasarana madrasah				
14.	Tata usaha menginventarisasikan sarana prasarana madrasah				
15.	Tata usaha mengabaikan perencanaan kebutuhan sarana prasarana madrasah				
16.	Tata usaha mendistribusikan sarana prasarana madrasah				
17.	Tata usaha menyusun daftar buku-buku wajib				
18.	Tata usaha mengabaikan pengawasan proses pembelajaran				
19.	Tata usaha mendokumentasikan bahan ujian/ulangan				
20.	Tata usaha mengabaikan dalam mendokumentasikan standar kompetensi lulusan mata pelajaran				

**VALIDATOR****VALIDATOR**

**Dr. H. SUBANDI, MM**  
**NIP. 196308081993121002**

**Dr. AHMAD FAUZAN, M. Pd**  
**NIP. 197208182006041006**



## INSTRUMEN ANGKET PENELITIAN

Identitas responden ( Siswa kelas 12 Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar  
Gisting )

Kelas : 12 IPA 1 ☐ 12 IPS 1 ☐  
12 IPA 2 ☐ 12 IPS 2 ☐  
12 IPS 3 ☐

Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☐

### Petunjuk Pengisian

Beri tanda ( √ ) pada salah satu skala yang tersedia baik untuk skala kinerja  
maupun skala kualitas pelayanan untuk setiap pernyataan yang ada.

**TB** → **SB**  
Tidak Baik Sangat Baik

NO	Pernyataan	Kinerja			
		TB	KB	B	SB
1.	Tata usaha menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, pasti akan di realisasikan.				
2.	Tata usaha bersikap simpatik dan sanggup menengkan siswa pada setiap masalah.				
3.	Tata usaha menyampaikan informasi dengan benar sejak pertama kali				
4.	Tata usaha mengabaikan sistem pencatatan .				
5.	Tata usaha memastikan waktu penyampaian sesuatu dengan diminta siswa, misalnya surat keterangan, dll di informasikan secara jelas dengan siswa.				
6.	Tata usaha lambat dalam melayani siswa				

7.	Tata usaha yang selalu bersedia membantu siswa.				
8.	Tata usaha yang tidak terlalu sibuk sehingga sanggup menanggapi permintaan siswa dengan cepat.				
9.	Tata Usaha yang selalu bersikap ramah dan sopan kepada setiap siswa				
10.	Tata usaha yang terpercaya dalam memberikan pelayanan.				
11.	Tata usaha memberikan rasa aman sewaktu melakukan transaksi mengenai ketatausahaan				
12.	Tata usaha yang berpengalaman luas sehingga sulit dapat menjawab pertanyaan siswa.				
13.	Tata usaha beroperasi di waktu yang cocok bagi siswa. Jam ( 07.30 s/d 14.00 istirahat 12.00 s/d 13.00)				
14.	Tata usaha yang memperhatikan personal kepada siswa				
15.	Tata usaha yang acuh dalam memperhatikan kepentingan setiap siswa.				
16.	Tata usaha memahami kebutuhan spesifik siswa terkait layanan madrasah				
17.	Tata usaha berpenampilan rapi				
18.	Tata usaha menyediakan sarana komunikasi media social ( facebook, whatshap, dll )				
19.	Tata usaha mengabaikan kerapihan perlengkapan administrasi				
20.	Tata usaha mengabaikan kondisi kebersihan				

**VALIDATOR**

**Dr. H. SUBANDI, MM**  
**NIP. 196308081993121002**

**VALIDATOR**

**Dr. AHMAD FAUZAN, M. Pd**  
**NIP. 197208182006041006**



*Lampiran 6 Dokumentasi Penyebaran Angket*







